

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

ПРОТОКОЛ

відкритого обговорення схваленого проекту рішення, що має ознаки регуляторного акта – постанови НКРЕКП «Про затвердження порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»

11 травня 2018 року 09-30 м. Київ вул. Смоленська, 19, кім. 311 НКРЕКП

Головуючий:

Коваль Р. І.

Присутні:

Від НКРЕКП

Руденко Г.В.

Остап'юк Ю. В.

Пегета В. Г.

Небрат К. М.

Усенко А.В.

Задоян О.І.

Недашковська Т. Л.

Від ліцензіатів

Максименко А.В.	ПрАТ «Київобленерго»
Ващук П.С.	ПрАТ «Київобленерго»
Самар Я.С.	ПрАТ «Київобленерго»
Нічишин С.О.	ПрАТ "Кіровоградобленерго"
Пташник О.О.	ПрАТ "Кіровоградобленерго"
Бережний В.І.	АК «Харківобленерго»
Березовська К.	ТОВ «ДТЕК Мережі»
Кутиркін А.	ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
Горецька Т.	ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
Осадча С.П.	ТОВ «ДТЕК Трейдинг»

Порядок денний:

Обговорення зауважень та пропозицій, наданих до проекту, що має ознаки регуляторного акта – постанови НКРЕКП «Про затвердження порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»

Слухали:

Ковалю Р.І., який доповів, що на виконання Закону України «Про ринок електричної енергії» розроблено проект постанови НКРЕКП «Про затвердження порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання».

22.03.2018 проект постанови НКРЕКП «Про затвердження порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» (далі – Проект постанови) схвалено на відкритому засіданні НКРЕКП та 28.03.2018 відповідно до статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» оприлюднено на офіційному веб-сайті НКРЕКП для одержання зауважень і пропозицій.

У період з 28.03.2018 по 02.05.2018 до проекту Постанови надійшли зауваження та пропозиції від ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», ТОВ «ДТЕК ТРЕЙДІНГ», ПрАТ «Кіровоградобленерго», ПАТ «Одесаобленерго» та ПрАТ «Київобленерго», які були опрацьовані та відповідно до частини четвертої статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» 04 травня 2018 року на офіційному веб-сайті НКРЕКП в мережі Інтернет оприлюднені у вигляді узагальнюючої таблиці, із зазначенням попередньої позиції НКРЕКП щодо прийняття або відхилення пропозицій та зауважень.

Вирішили:

Враховати частково запропоновані зміни до Проекту постанови за підсумками обговорення. Результати обговорення схваленого проекту рішення, що має ознаки регуляторного акта – постанови НКРЕКП «Про затвердження порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» зведено в узагальнюючу таблицю (яка є додатком до Протоколу), в якій зазначено зауваження та пропозиції, що враховуються та не враховуються та мотиви їх відхилення.

Додаток: на 45 арк. у 1 прим.

Директор Департаменту стратегічного розвитку та планування

В. Цаплін

Таблиця узгоджених позицій до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції		Попередня позиція НКРЕКП щодо наданих зауважень та пропозицій з обґрунтуваннями щодо прийняття або відхилення
	Зауваження та пропозиції	Обґрунтування щодо наданих зауважень та пропозицій	
1. Загальні положення			
дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання – кінцевий строк надання послуги споживачу/виконання робіт з урахуванням визначених цим Порядком строків їх надання/виконання;	ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання – наступний робочий день після закінчення кінцевого строку надання послуги споживачу/виконання робіт з урахуванням визначених цим Порядком строків їх надання/виконання;	ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Необхідно уточнити визначення, оскільки недотримання починається після закінчення строку для надання послуги/виконання робіт. Наприклад, якщо робота має бути виконана протягом 10 днів, то кінцевий строк (десятий день) ще не є порушенням.	Враховано дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання – наступний день після закінчення кінцевого строку надання послуги споживачу/виконання робіт з урахуванням визначених цим Порядком строків їх надання/виконання
відсутній	ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: форс-мажорні обставини – це надзвичайна і непереборна за наявних умов сила, захист від дії якої не передбачено в проектній та іншій нормативній документації, дію якої неможливо попередити застосуванням	ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Як правило, поняття «форс-мажорні обставини» встановлює випадки звільнення сторін від відповідальності за порушення договірних зобов'язань; при цьому у випадках, передбачених пп. 4.1, 4.2 проекту Порядку, між	Враховано частково форс-мажорні обставини – це надзвичайна і непереборна за наявних умов сила, захист від дії якої не передбачено в проектній та іншій нормативній документації, дію якої неможливо попередити застосуванням високопрофесійної практики

	<p>високопрофесійної практики персоналу, дія якої може бути викликана:</p> <p>винятковими погодними умовами і стихійним лихом (ураган, буря, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, землетрус, пожежа, просідання і зсув ґрунту); непередбаченими ситуаціями, викликаними діями сторони, що не є стороною відповідного договору (страйк, локаут, дія суспільного ворога, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух); умовами, регламентованими відповідними органами виконавчої влади, а також пов'язаними з ліквідацією наслідків, викликаних винятковими погодними умовами і непередбаченими ситуаціями. Підтвердження вказаних обставин не потребує в обов'язковому порядку отримання від Торгово-промислової палати України та уповноважених</p>	<p>учасниками правовідносин може не бути договірних зобов'язань (наприклад, між ОСР і субспоживачем основного споживача). Крім того, на рівні законодавчих актів, які можливо було б застосувати до зазначених правовідносин, не визначено поняття «форс-мажорні обставини»</p> <p>Виходячи з вищевикладеного, доцільно доповнити п. 1.3 проекту Порядку визначенням поняття «форс-мажорні обставини».</p>	<p>персоналу, дія якої може бути викликана:</p> <p>винятковими погодними умовами та/або стихійним лихом (ураган, буря, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, землетрус, пожежа, просідання і зсув ґрунту); непередбаченими ситуаціями, викликаними діями сторони, що не є стороною відповідного договору (страйк, локаут, дія суспільного ворога, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух); умовами, регламентованими рішеннями відповідних органів виконавчої влади, а також пов'язаними з ліквідацією наслідків, викликаних винятковими погодними умовами і непередбаченими ситуаціями. Виникнення форс-мажорних обставин повинно бути документально підтверджене.</p>
--	---	--	--

	<p>нею регіональних торгово-промислових палат сертифікату про такі обставини. Вказані обставини можуть підтверджуватись іншими необхідними в такому випадку доказами.</p>		
<p>2. Стандарти якості надання послуг ОСР.</p>			
<p>2.2. До загальних стандартів якості надання послуг ОСР належать:</p> <p>рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році – не менше 75 %;</p> <p>відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році – не більше 10 %.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>2.2. До загальних стандартів якості надання послуг ОСР належать:</p> <p>рівень сервісу кол-центру протягом 60 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 60 секунд) у звітному році – не менше 75 %;</p> <p>відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році – не більше 10 %.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>Враховуючи нерівномірність надходження дзвінків до кол-центру, наявність незапланованих пікових навантажень щодо вхідних дзвінків від клієнтів, пропонуємо встановити показник рівня сервісу лише на відмітці 60 секунд.</p> <p>Крім того, для забезпечення рівня сервісу за 30 секунд в періоди пікових навантажень необхідно задіяти значно більшу кількість персоналу, що може вплинути на збільшення витрат на персонал кол-центру та відповідно на збільшення складової тарифу на електроенергію.</p> <p>Також пропонується всі дзвінки, здійснені у ГМС до з'єднання з оператором або переведення у чергу дзвінків, вважати обробленими у ГМС, оскільки обирання/необирання пунктів</p>	<p>Не враховано</p> <p>НКРЕКП не здійснювався моніторинг рівня сервісу протягом 60 секунд і неможливо без статистичних даних встановити стандарт. При цьому моніторинг показника «рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд» здійснюється з 2014 року.</p> <p>Показник «відсоток втрачених дзвінків» визначений Мінімальними вимогами до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами.</p> <p>Враховано частково</p> <p>відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році – не більше 10 %.</p>

		меню ГМС – це рішення клієнта і не може регулюватися кол-центром.	
2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:			
1) дотримання показників зміни напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;	ПрАТ «Кіровоградобленерго»: Дотримання показників змінення напруги, встановлених п. 11.4.7. – для мереж низької напруги та п. 11.4.13 – для мереж середньої та високої напруги Кодексу системи розподілу;	ПрАТ «Кіровоградобленерго»: Уточнення, в ДСТУ EN 50160:2014 вживається термін змінення напруги, а не зміна.	Враховано частково 1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу
2) усунення причини недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії з дня, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електроенергії внаслідок візиту до споживача або за результатами проведення вимірювання, або з дня отримання скарги (претензії) споживача у випадку, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії: у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР,	ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: 2) усунення причини недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії з дня, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електроенергії внаслідок візиту до споживача або за результатами проведення вимірювання, або з дня отримання скарги (претензії) споживача у випадку, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:	ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Більш ніж 60 відсотків мереж відпрацювали свій термін експлуатації і потребують повної реконструкції. Ці мережі проектувались з урахуванням ліміту на навантаження побутовими споживачами на рівні 1,5 кВт на одне домоволодіння. Наразі у зв'язку з децентралізацією опалення, а також масовим переходом на електроопалення відбулося різке зростання електроспоживання, на яке не розраховані мережі, що, у свою чергу, призвело до погіршення якості електричної енергії.	Не враховано Відповідно до пункту 13.2.11 КСР

<p>у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;</p>	<p>у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР, у строк 360 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: 2) усунення причини недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії <u>з дня наступного за днем</u>, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електроенергії внаслідок візиту до споживача або за результатами проведення вимірювання, або з дня отримання скарги (претензії) споживача у випадку, 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>Для приведення якості електричної енергії до норм зазначених в стандарті необхідні значні капіталовкладення, а також час на проектування, відведення землі та будівництво. На підставі вищевикладеного, вважаємо необхідним подовжити термін проведення будівельних робіт до 360 днів.</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: Приводиться у відповідність до абз. 2 п. 13.2.11 Кодексу системи розподілу (надалі – КСР). <i>Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається 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 споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.</i></p>	<p>Враховано</p>
---	---	---	-------------------------

	у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;		
<p>б) подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника з дня отримання заяви замовника: у строк 5 робочих днів, якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів, у строк 10 робочих днів, якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів;</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: б) подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника з дня отримання заяви замовника: у строк 5 робочих днів, якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів, у строк 12 робочих днів, якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів;</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: б) подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника з дня отримання заяви замовника, після надання ОСР укладених</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Заплановані перерви в електропостачанні, до яких належать і роботи з підключення електроустановок замовника до електричної мережі та подання робочої напруги для проведення випробування електрообладнання з необхідністю припинення електропостачання інших користувачів, згідно з правилами, потребують повідомлення цих користувачів про заплановану перерву не пізніше ніж за 10 днів. Для виконання цієї вимоги вважаємо потрібним збільшити термін виконання даної послуги до 12 робочих днів для можливості попередження користувачів в установлені терміни.</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: Приводиться у відповідність до п.4.7.5 КСР <i>Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання Замовника</i></p>	<p>Не враховано Відповідно до пункту 4.7.6 КСР</p> <p>Враховано частково б) подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника з дня отримання заяви замовника з повним пакетом документів,</p>

	<p><u>замовником договорів та оплати послуг з розподілу:</u></p>	<p><i>здійснюється на підставі заяви Замовника (уповноваженої ним особи) та після надання ОСР укладених Замовником договорів (або внесення змін до діючих договорів) згідно з вимогами, встановленими на ринку електричної енергії, на строк проведення випробувань.</i></p>	<p>що додаються до заяви відповідно до вимог Кодексу систем розподілу:</p>
<p>7) підключення електроустановок замовника до електричної мережі з дня отримання заяви замовника: у строк 5 робочих днів, якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів; у строк 10 робочих днів, якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів;</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: 7) підключення електроустановок замовника до електричної мережі з дня отримання заяви замовника: у строк 5 робочих днів, якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів; у строк 12 робочих днів, якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів;</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Заплановані перерви в електропостачанні, до яких належать і роботи з підключення електроустановок замовника до електричної мережі та подання робочої напруги для проведення випробування електрообладнання з необхідністю припинення електропостачання інших користувачів, згідно з правилами, потребують повідомлення цих користувачів про заплановану перерву не пізніше ніж за 10 днів. Для виконання цієї вимоги вважаємо потрібним збільшити термін виконання даної послуги до 12 робочих днів для можливості попередження користувачів в установлені терміни.</p>	<p>Не враховано Відповідно до пункту 4.8.4 КСР</p>

<p>10) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача, у строк 5 робочих днів з дати надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензіату послуги з відновлення електроживлення;</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: 10) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача, у строк 5 робочих днів з дати надходження на особовий рахунок споживача коштів, що підтверджують оплату ліцензіату послуги з відновлення електроживлення;</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Надання споживачем документа про сплату не є підтвердженням надходження грошових коштів та підставою для ліцензіата для початку виконання робіт.</p>	<p>Не враховано Відповідно до пункту 7.13 ПРПЕЕ</p>
<p>11) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР, 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): у міській місцевості – у строк 3 робочих днів, у сільській місцевості – у строк 5 робочих днів;</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: 11) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР, з дати надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень, надходження на особовий рахунок споживача коштів в рахунок оплати заборгованості за надані послуги та/або несанкціонований відбір електричної енергії, а також відшкодування збитків (за їх наявності): у міській місцевості – у строк 3 робочих днів, у сільській місцевості – у строк 5 робочих днів;</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Надання споживачем документа про сплату не є підтвердженням надходження грошових коштів та підставою для ліцензіата для початку виконання робіт.</p>	<p>Не враховано Відповідно до пункту 7.12 ПРПЕЕ</p>

<p>13) перевірка лічильника у строк 20 днів з дати отримання від споживача відповідної заяви;</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: 13) перевірка лічильника у строк 20 днів з дати надходження на особовий рахунок споживача коштів за проведення робіт;</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Відповідно до п. 16 Правил користування електричною енергією для населення, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 26.07.1999 № 1357, у разі сумніву побутового споживача у правильній роботі засобу обліку він може звернутися до енергопостачальника для проведення експертизи. <u>Після оплати побутовим споживачем вартості робіт</u> енергопостачальник протягом 20 днів проводить експертизу.</p>	<p>Не враховано Відповідно до пункту 6.11 Глави XIII Кодексу комерційного обліку</p>
<p>14) 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;</p>	<p>ПАТ «Одесаобленерго»: розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача: у термін не більше одного місяця, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживач, але загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може</p>	<p>ПАТ «Одесаобленерго»: Приводиться у відповідність до положень ст. 20 закону України «Про звернення громадян» <i>Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи,</i></p>	<p>Не враховано Розглядаються звернення/скарги/претензії споживачів (у тому числі непобутових), а не лише громадян. Відповідно до пункту 8.3.11 ПРРЕЕ</p>

	<p>перевищувати сорока п'яти днів; у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку;</p>	<p><i>організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.</i></p>	
<p>2.5. Сума компенсації за недотримання показників зміни напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою: $K = 0,25 \times T \times Q \times d$, де T – діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги у точці комерційного обліку електричної енергії споживача; Q – середньодобове споживання у точці комерційного обліку електричної енергії у розрахунковому місяці; d – кількість днів у розрахунковому місяці у період розподілу електроенергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексу систем розподілу. Період розподілу електроенергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСР скарги (претензії) щодо незадовільної</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Коефіцієнт 0,25 потребує додаткового обговорення.</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»:</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: У пояснювальній записці вказано, що встановлюється щомісячна компенсація у розмірі 25% плати за розподіл при недотриманні показників відхилення напруги. Однак не пояснюється, чому аж на чверть зменшується плата; як розраховано такий великий відсоток? Якщо зміна напруги незначна, то вона може бути непомітною для споживача; отже, відсутні підстави для компенсації.</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»:</p>	<p>Не враховано Значення коефіцієнта 0,25 визначено, виходячи з попередньої практики. При цьому коефіцієнт застосовується не до вартості електричної енергії, а до плати за розподіл, яку отримує ОСР. Також Порядком визначено надання компенсацій у випадку недотримання встановлених стандартів і не передбачається градація помітності відхилень напруги для споживача..</p> <p>Не враховано</p>

<p>якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.</p>	<p>Сума компенсації за недотримання показників зміни напруги за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою: $K = 0,25 \times T \times Q \times d$, де</p> <p>$T$ – діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги у точці комерційного обліку електричної енергії споживача; Q – середньодобове споживання у точці комерційного обліку електричної енергії у розрахунковому місяці; d – кількість днів у розрахунковому місяці у період розподілу електроенергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексу систем розподілу.</p> <p>Період розподілу електроенергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня, наступного за днем, отримання ОСР скарги (претензії) щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення</p>	<p>Переважає більшість випадків виникнення фіксації зміни параметрів напруги внаслідок технологічних порушень, які виникають не з вини ОСР та усуваються оперативним шляхом в межах однієї доби з моменту звернення споживача.</p> <p>Крім того, досить часто споживачі звертаються із скаргами на якість напруги у нічний час, коли ОСР не в змозі оперативно вплинути на дії інших суб'єктів, які впливають на стан якості напруги в мережі (як приклад коливання напруги в літній період часу, коли внаслідок різного навантаження на мережі в нічний та денний час, відбувається зміна показників номінальної напруги.</p> <p>Надання можливості розраховувати кількість днів з параметрами напруги, що не відповідають показникам (d) без врахування дня звернення надасть можливість ОСР оперативно вирішувати виниклі проблеми та надасть можливість дотримуватися принципу спів розмірності покладеної відповідальності до вини ОСР у зміні якості</p>	<p>Про це уже сказано в пункті 2.3 Порядку</p> <p>Редакційна правка « ...днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.»</p>
---	--	--	--

	<p>причини недотримання показників якості електричної енергії.</p> <p>ПрАТ «Київобленерго»: d – кількість днів у розрахунковому місяці у період розподілу електроенергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексу систем розподілу. Період розподілу електроенергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня, коли ОСР став відомий факт щодо незадовільних параметрів напруги, або з дня отримання скарги (претензії) споживача у випадку, якщо ОСР уже були відомі причини незадовільних параметрів напруги та закінчується днем усунення причини незадовільних параметрів напруги.</p>	<p>напруги та дій ОСР щодо усунення причин такої зміни. Приводиться у відповідність до п. 2.4 в частині податків.</p> <p>ПрАТ «Київобленерго»: З метою недопущення зловживань з боку споживачів шляхом необґрунтованих звернень, пропонуємо проводити компенсацію з дня підтвердження факту незадовільної напруги.</p>	<p>Не враховано Компенсація не надається у разі, якщо претензія/скарга споживача визнається такою, що не підлягає задоволенню. Якщо скарга визнана обґрунтованою – то й початок розподілу електроенергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним КСР, повинен братися з першого повідомлення про даний факт – а саме надходження скарги споживача.</p>
3. Стандарти якості надання послуг електропостачальника.			
<p>3.2. До загальних стандартів якості надання послуг електропостачальника належать: рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків,</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: 3.2. До загальних стандартів якості надання послуг</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Враховуючи нерівномірність надходження дзвінків до кол-центру, наявність</p>	<p>Не враховано НКРЕКП не здійснювався моніторинг рівня сервісу протягом 60 секунд і неможливо без статистичних даних</p>

<p>з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році – не менше 75 %;</p> <p>відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році – не більше 10 %.</p>	<p>електропостачальника належать:</p> <p>рівень сервісу кол-центру протягом 60 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 60 секунд) у звітному році – не менше 75 %;</p> <p>відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році – не більше 10 %.</p> <p>ТОВ «ДТЕК ТРЕЙДІНГ» 3.2. До загальних стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:</p> <p>рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році – не менше 75 %;</p>	<p>незапланованих пікових навантажень щодо вхідних дзвінків від клієнтів, пропонуємо встановити показник рівня сервісу лише на відмітці 60 секунд.</p> <p>Крім того, для забезпечення рівня сервісу за 30 секунд в періоди пікових навантажень необхідно задіяти значно більшу кількість персоналу, що може вплинути на збільшення витрат на персонал кол-центру та відповідно на збільшення складової тарифу на електроенергію.</p> <p>Також пропонується всі дзвінки, здійснені у ГМС до з'єднання з оператором або переведення у чергу дзвінків, вважати обробленими у ГМС, оскільки обрання/необрання пунктів меню ГМС – це рішення клієнта і не може регулюватися кол-центром.</p> <p>Відповідно до постанови НКРЕ від 08 серпня 2013 року № 1070 «Щодо забезпечення функціонування кол-центрів суб'єктами господарювання, які здійснюють господарську діяльність з постачання електричної енергії за регульованим тарифом», зареєстрованої в Міністерстві</p>	<p>встановити стандарт. При цьому моніторинг показника «рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд» здійснюється з 2014 року.</p> <p>Показник «відсоток втрачених дзвінків» визначений Мінімальними вимогами до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами</p> <p>Враховано частково відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році – не більше 10 %.</p> <p>Не враховано У разі відсутності кол-центру загальний стандарт і не буде застосовуватися</p>
--	---	---	--

	<p>відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році – не більше 10 %.</p> <p>Загальні стандарти якості надання послуг енергопостачальника поширюються лише на суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100000.</p>	<p>юстиції України 16 серпня 2013 року за № 1416/23948, та до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами», вимоги щодо створення кол-центрів поширюються лише на суб'єктів господарювання, які мають споживачів, кількість яких перевищує 100000.</p>	
<p>3.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:</p>			
<p>2) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:</p> <ul style="list-style-type: none"> у строк 30 днів, у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку; 	<p>ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Виключити підпункт 2.</p>	<p>ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян визначена розділом 3 Закону України «Про звернення громадян» (цивільна, адміністративна та кримінальна відповідальність, відшкодування збитків громадянину у зв'язку з порушенням вимог цього Закону при розгляді його скарги), а також статтю 212-3 Кодексу України про адміністративні правопорушення (накладення</p>	<p>Не враховано Надання компенсацій споживачам не визначено як форма відповідальності статтею 77 Закону «Про ринок електричної енергії». Окрім того ЗУ «Про звернення громадян» не розповсюджується на звернення побутових споживачів. Окрім того компенсацію надає компанія, а не посадова особа.</p>

	<p>ПАТ «Одесаобленерго»: розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:</p> <p>у термін не більше одного місяця, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживач, але загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів;</p>	<p>штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян). Зауважимо, що особу не може бути двічі притягнуто до відповідальності за одне й те саме порушення. Пропонуємо виключити підпункт 2) як такий, що дублює вимоги та встановлює відповідальність, додаткову до тієї, що вже встановлена чинним законодавством України.</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: Аналогічно до пп.14 п.2.3 приводиться у відповідність до положень ст. 20 закону України «Про звернення громадян»</p>	<p>Не враховано Розглядаються звернення/скарги/претензії споживачів (у тому числі непобутових), а не лише громадян. Відповідно до пункту 8.3.11 ПРРЕЕ</p>
--	---	---	--

	у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку;		
4) врахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача (у разі якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник) у строк 30 днів з дня отримання повідомлення ОСР щодо виплати компенсації.	ПрАТ «Київобленерго»: 4) врахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача (у разі якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник) у розрахунковому періоді, що слідує після розрахункового періоду, в якому було отримано повідомлення ОСР щодо виплати компенсації.	ПрАТ «Київобленерго»: Оскільки розрахунки споживача не проходять кожного дня, а визначаються розрахунковими періодами і здійснюються одночасно для всього розрахункового періоду (місяця), пропонується відредагувати.	Не враховано Оскільки розрахунки для різних категорій споживачів можуть відбуватися і менше, ніж місяць, з метою спрощення встановлено саме строк в 30 днів Редакційна правка «... днів з дня отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації...»
3.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пункті 3.3 цієї глави, електропостачальник надає споживачу компенсацію у розмірах, наведених у додатку 2 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі	ПрАТ «Київобленерго»: У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пункті 3.3 цієї глави, електропостачальник надає споживачу компенсацію у розмірах, наведених у додатку 2	ПрАТ «Київобленерго»: Пропонуємо видалити, оскільки незрозуміла процедура такого відшкодування та його документальне підтвердження.	Не враховано Даний абзац введений для можливості виконання зобов'язань електропостачальника з надання компенсацій у випадку зміни споживачем електропостачальника

<p>застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 5 цього Порядку. Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, зокрема шляхом прямого платежу споживачу.</p>	<p>до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 5 цього Порядку. Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, зокрема шляхом прямого платежу споживачу.</p> <p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Виключити абзац:</p> <p>Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, зокрема шляхом прямого платежу споживачу.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Чинним Порядком забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання, затвердженим постановою НКРЕКП від 18.10.2016 № 1841, не передбачено прямого платежу споживачу. Такий підхід є правильним, оскільки не зрозуміло, як споживач (у тому числі побутовий) має сплатити податки з цієї компенсації.</p>	<p>Редакційна правка Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу.</p>
<p>4. Звільнення ОСР або електропостачальника від обов'язку надання компенсації.</p>			
	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: <i>Викласти назву розділу 4 у такій редакції:</i> 4. Права учасників ринку у разі надання компенсації</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: З урахуванням пропонованих змін до розділу 4, що вказані далі, необхідно змінити назву цього розділу.</p>	<p>Не враховано Запропонована редакція не відображає суті розділу</p>

	споживачам та механізми їх реалізації		
<p>4.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання ОСР не надається у випадках:</p> <p>1) якщо недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання було спричинено доведеними: форс-мажорними обставинами; діями споживача або третіх осіб (крім випадків, зазначених у пунктах 4.3 – 4.5 цієї глави), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні у розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії; застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електроенергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом систем розподілу;</p> <p>2) у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання компенсації.</p>	<p>ПрАТ «Кіровоградобленерго»:</p> <p>4.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання ОСР не надається у випадках:</p> <p>1). якщо недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання було спричинено доведеними: форс-мажорними обставинами; діями споживача або третіх осіб (крім випадків, зазначених у пунктах 4.3 – 4.5), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні у розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії; застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електроенергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом системи розподілу.</p> <p>2). у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання конкретної компенсації.</p>	<p>ПрАТ «Кіровоградобленерго»:</p> <p>При проведенні робіт з експлуатаційного обслуговування, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, а також приєднання електроустановок нових споживачів, що потребують знеструмлення інших споживачів, що заживлені від одного джерела, мають місце знеструмлення більше ніж на 24 години. Згідно п. 1.2.20 ПУЕ передбачено, що електропостачання споживачів (струмоприймачів) III категорії може здійснюватись від одного джерела живлення за умови, що час переривання електропостачання, необхідний для ремонту або заміни пошкодженого елемента системи електропостачання, не перевищує однієї доби. Тобто, вимоги даного пункту стосуються виконання аварійно-відновлювальних робіт та не відносяться до планових робіт. Крім того, мінімальна тривалість реконструкції 1 км</p>	<p>Враховано частково</p> <p>4.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання ОСР не надається у випадках:</p> <p>1). якщо недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання було спричинено доведеними: форс-мажорними обставинами; діями споживача або третіх осіб (крім випадків, зазначених у пунктах 4.3 – 4.5), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні у розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії; застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електроенергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом системи розподілу.</p> <p>2). у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання конкретної компенсації.</p> <p>3) при запланованих перервах в електропостачанні 3</p>

	<p>3) при проведенні робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, а також приєднання електроустановок нових споживачів, що потребують знеструмлення споживачів, із обов'язковим дотриманням вимог п.11.5.5. Кодексу системи розподілу.</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: діями споживача або третіх осіб, що призвели до аварійної перерви в електропостачанні у розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії;</p>	<p>повітряної лінії 0,4 кВ, згідно ДСТУ Б А.3.1-22:2013, може становити 1,2 місяця, що передбачає знеструмлення споживачів на період проведення демонтажних та монтажних робіт.</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: По-перше, варто звернути увагу на можливу опіску в посиланні абз.3 пп.1 п.4.1 на п.4.3-4.5. За змістом абз.3 пп.1 п.4.1 та розділу 4 в цілому не вбачається взагалі обґрунтованим посилання на п.4.3 та не посилання на п.4.6.</p> <p>По-друге, пропонуємо видалити виключення застосування абз.3 пп.1 п.4.1 у</p>	<p>попередженням споживачів у встановленому порядку, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж та виконання даних робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно чинних нормативних документів.</p> <p>Враховано «...(крім випадків, зазначених у пунктах 4.3 – 4.5 цієї глави)...»</p> <p>Не враховано Відповідно до пунктів 5.1.7-5.1.8 ПРРЕЕ.</p>
--	---	--	---

		<p>випадках зазначених у п.4.3-4.5 (або 4.4-4.6) з огляду на наступне.</p> <p>Однією із загальних підстав покладення відповідальності на особу яка порушує права іншої особи є наявність винної поведінки та причинно-наслідковий зв'язок між такою поведінкою та завданою шкодою. У той же час відсутність вказаних обставин виключає відповідальність «завдавача» шкоди.</p> <p>п.4.3 встановлено, що у разі доведених дій чи бездіяльності споживача або третіх осіб, що призвели до затримки у наданні послуг або виконанні робіт, тривалість такої затримки не включається в тривалість надання послуги або виконання робіт.</p> <p>Вказане положення фактично підтверджує виключення підстав для покладення на ОСР обов'язку здійснювати компенсацію внаслідок дій споживача та 3-іх осіб за період затримки, який виник внаслідок їх дій. Як наслідок, цілковито необґрунтованим є виключення цієї обставини з підстав звільнення ОСР від</p>	<p>Також у споживача відсутні договірні відносини з основним споживачем/ оператором системи передачі</p>
--	--	--	--

		<p>обов'язку здійснити компенсацію за недотримання стандартів якості. Крім того, пунктами 4.4-4.6 встановлюється, що ОСР зобов'язаний здійснити компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, які були спричинені фактичними діями третіх осіб – основного споживача, ОСМР, ОСП або суміжного ОСР. В контексті ст.1187 ЦК України ОСР не може нести відповідальність за дії чи бездіяльність інших власників електричних мереж, які приймають участь у розподілі електричної енергії споживачу.</p>	
<p>4.4. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР в точці розподілу субспоживача виникло внаслідок дії чи бездіяльності основного споживача, ОСР має право вимагати від основного споживача відшкодування збитків, що виникли за зобов'язаннями ОСР в наданні компенсації субспоживачу.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: 4.4. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР в точці розподілу субспоживача виникло внаслідок дії чи бездіяльності основного споживача, то основний споживач зобов'язаний відшкодувати ОСР збитки у розмірі суми наданих компенсацій споживачам. У</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Відповідно до ч. 2 ст. 22 Цивільного кодексу України збитками є: 1) втрати, яких особа зазнала у зв'язку зі знищенням або пошкодженням речі, а також витрати, які особа зробила або мусить зробити для відновлення свого порушеного права (реальні збитки); 2) доходи, які особа могла б реально одержати за звичайних</p>	<p>Не враховано Порядок не встановлює обов'язки основним споживачам. Обов'язок відшкодування збитків основним споживачем визначений у пунктах 5.1.7, 5.5.9 ПРРЕЕ</p>

	<p>разі виникнення спірних питань, ОСР проводить спільне з основним споживачем розслідування причин недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг зі складанням Акту.</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: ОСР не несе відповідальності за дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг перед користувачами, якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР в точці розподілу субспоживача виникло внаслідок дії чи бездіяльності основного споживача.</p>	<p>обставин, якби її право не було порушене (упущена вигода). Таким чином, компенсація споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання не підпадає під визначення поняття «збитки», у зв'язку з чим пропонується викласти пункт в іншій редакції.</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: Обґрунтування викладені у зауваженнях до абз.3 пп.1 п.4.1</p>	<p>Не враховано Суперечить пункту 5.1.7 ПРРЕЕ</p>
<p>[відсутній]</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: <i>Доповнити новим пунктом 4.5 у такій редакції:</i> 4.5. Відшкодування основним споживачем сум наданої компенсації субспоживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, що виникли за зобов'язаннями ОСР, здійснюється шляхом</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Відповідно до ч. 16 ст. 3 Закону України «Про ринок електричної енергії» одним з принципів функціонування ринку електричної енергії є відповідальність учасників ринку за недотримання правил ринку, правил ринку «на добу наперед» та внутрішньодобового ринку,</p>	<p>Не враховано Даний Порядок не встановлює зобов'язань основним споживачам. Зобов'язання основного споживача встановлюються чинним законодавством, ПРРЕЕ та договором про спільне використання</p>

	<p>врахування суми відповідної компенсації у рахунку за надання послуг з розподілу електричної енергії; якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату послуг з розподілу здійснює споживач – у строк не більше 30 днів з дня отримання такого рахунку від ОСР, при відсутності обґрунтованої письмової відмови основного споживача від оплати такого рахунку.</p>	<p>кодексу системи передачі, кодексу систем розподілу, кодексу комерційного обліку, правил роздрібного ринку, інших нормативно-правових актів і нормативних документів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, та умов договорів, що укладаються на цьому ринку.</p> <p>При цьому порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання ОСР визначений в розділі 5 проекту Порядку.</p> <p>Натомість, відсутній порядок надання компенсації основним споживачем ОСР, у зв'язку з чим необхідно доповнити проект Порядку вказаною нормою.</p>	
[відсутній]	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: <i>Доповнити новим пунктом 4.6 у такій редакції:</i> 4.6. Основний споживач має право вимагати від ОСР доказів наданої ним компенсації субспоживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, що виникли за зобов'язаннями ОСР.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: У продовження пропозиції щодо нового пункту 4.5 доцільно передбачити право основного споживача на отримання підтвердження від ОСР доказів наданої ним компенсації субспоживачам.</p>	<p>Не враховано ОСР буде розраховувати суму відшкодування збитків відповідно до умов договорів з основним споживачем та чинного законодавства</p>
4.5. ОСР не несе відповідальності за дотримання гарантованих стандартів	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p>	<p>Враховано частково</p>

<p>якості надання послуг перед користувачами, електроустановки яких приєднані до малої системи розподілу, яке виникло внаслідок дій або бездіяльності оператора малої системи розподілу, однак зобов'язаний відшкодувати збитки оператору малої системи розподілу у разі недотримання ОСР показників якості електропостачання у точці розподілу з оператором малої системи розподілу.</p>	<p>4.6. ОСР не несе відповідальності за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг перед користувачами, електроустановки яких приєднані до малої системи розподілу, яке виникло внаслідок дій або бездіяльності оператора малої системи розподілу, однак зобов'язаний відшкодувати збитки оператору малої системи розподілу у разі недотримання ОСР показників якості електропостачання у точці розподілу з оператором малої системи розподілу.</p> <p>У разі виникнення спірних питань, ОСР проводить спільне з оператором малої системи розподілу розслідування причин недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг зі складанням Акту.</p>	<p>1) Зміна нумерації у зв'язку з раніше вказаними пропозиціями.</p> <p>2) Редакційна правка: мова йде про недотримання гарантованих стандартів якості, яке виникло внаслідок дій або бездіяльності оператора малої системи розподілу.</p> <p>3) Необхідно встановити процедуру вирішення спірних питань. Пропонується спільне розслідування причин зі складанням відповіного Акту.</p>	<p>за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг перед користувачами, електроустановки яких приєднані до малої системи розподілу, яке виникло внаслідок дій або бездіяльності оператора малої системи розподілу, однак зобов'язаний відшкодувати збитки оператору малої системи розподілу у разі недотримання ОСР показників якості електропостачання у точці розподілу з оператором малої системи розподілу.</p>
<p>4.6. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, виникло з вини оператора системи передачі або суміжного ОСР, то оператор системи передачі (суміжний ОСР) зобов'язаний відшкодувати ОСР</p>	<p>ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>4.7. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, виникло з вини оператора системи передачі або суміжного ОСР, то оператор</p>	<p>ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>1) Зміна нумерації у зв'язку з раніше вказаними пропозиціями.</p> <p>2) Необхідно встановити процедуру вирішення спірних питань. Пропонується спільне</p>	<p>Не враховано</p>

<p>збитки у розмірі суми наданих компенсацій споживачам.</p>	<p>системи передачі (суміжний ОСР) зобов'язаний відшкодувати ОСР збитки у розмірі суми наданих компенсацій споживачам. У разі виникнення спірних питань, ОСР проводить спільне з оператором системи передачі або суміжним ОСР, розслідування причин недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг зі складанням Акту</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: ОСР не несе відповідальності, якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, виникло з вини оператора системи передачі або суміжного ОСР.</p>	<p>розслідування причин зі складанням відповідного Акту.</p>	<p>Не враховано У споживача відсутні договірні відносини з оператором системи передачі, суміжними ОСР</p>
<p>5. Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання.</p>			
<p>5.1. ОСР надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом врахування суми відповідної компенсації у рахунку за надання послуг з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем</p>	<p>ПрАТ «Київобленерго»: ОСР надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг: шляхом врахування суми відповідної компенсації за послуги з розподілу електричної енергії у розрахунковому періоді,</p>	<p>ПрАТ «Київобленерго»: Оскільки розрахунки споживача не проходять кожного дня, а визначаються розрахунковими періодами і здійснюються одномоментно для всього розрахункового періоду (місяця), пропонується відредагувати редакцію.</p>	<p>Не враховано Строк у 45 днів достатній для надання компенсації при місячних розрахунках. Надання компенсації у наступному періоді при недотриманні стандартів наприкінці розрахункового періоду, на практиці може призвести до</p>

<p>оплату послуг з розподілу здійснює споживач – у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, – з дня укладення договору на надання послуг розподілу зі споживачем); шляхом врахування суми відповідної компенсації у розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 5.5 цієї глави, – у строк не більше 30 днів з дня недотримання гарантованого стандарту.</p>	<p>наступному після розрахункового періоду в якому було встановлено факт недотримання гарантованого стандарту і прийнято рішення ОСР щодо виплати компенсації (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, – у першому розрахунковому періоді);</p> <p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Доопрацювати</p> <p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: шляхом врахування суми відповідної компенсації у розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 5.5 цього Порядку, – у строк не більше 50 днів з дня недотримання гарантованого стандарту.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Необхідне коригування або пояснення по даному пункту, оскільки не вбачається можливим визначити смислове навантаження речення.</p> <p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Відсутність автоматизації системи нарахування компенсацій, необхідність збору і отримання підтверджувальних документів (наприклад, довідки гідрометцентру), необхідність аналізу причин недотримання стандарту якості, робить неможливим дотримання</p>	<p>порушення строків надання компенсації</p> <p>Не враховано З урахуванням розділу 4 ПРРЕЕ</p> <p>Враховано частково шляхом врахування суми відповідної компенсації у розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 5.5 цієї глави, – у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту</p>
---	---	--	---

	<p>ПАТ «Одесаобленерго» ОСР надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг: шляхом врахування суми відповідної компенсації у рахунку за надання послуг з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату послуг з розподілу здійснює споживач – у строк не більше 45 днів з дня завершення розрахункового періоду, в якому було виявлено недотримання гарантованого стандарту (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, – з дня укладення договору на надання послуг розподілу зі споживачем); шляхом врахування суми відповідної компенсації у розрахунках з електропостачальником у</p>	<p>виплати компенсацій у строк до 30 днів. Вважаємо необхідним збільшити термін як мінімум до 50 днів.</p>	<p>Не враховано Строк у 45 днів достатній для надання компенсації при місячних розрахунках.</p>
--	---	--	---

	<p>випадках та порядку, визначених пунктом 5.5 цієї глави, – у строк не більше 30 днів з дня з дня завершення розрахункового періоду, в якому було виявлено недотримання гарантованого стандарту.</p>		
<p>5.2. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту визначеного, підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається щомісячно за кожен календарний місяць до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строки, визначені пунктом 5.1 цієї глави, з дня завершення календарного місяця.</p>	<p>ПрАТ «Київобленерго»: Компенсація за недотримання гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня встановлення ОСР факту щодо незадовільних параметрів напруги, або з дня отримання скарги (претензії) споживача у випадку, якщо ОСР уже були відомі причини незадовільних параметрів напруги та закінчується днем усунення причини незадовільних параметрів напруги.</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: Компенсація за недотримання гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР</p>	<p>ПрАТ «Київобленерго»: З метою недопущення зловживань з боку споживачів шляхом необґрунтованих звернень, пропонуємо проводити компенсацію з дня підтвердження факту незадовільної напруги.</p> <p>ПАТ «Одесаобленерго»: Приводиться у відповідність до абз. 2 п. 13.2.11 КСР Покладання обов'язку на ОСР по здійсненню щомісячної</p>	<p>Не враховано Компенсація не надається у разі, якщо претензія/скарга споживача визнається такою, що не підлягає задоволенню. Якщо скарга визнана обґрунтованою – то й початок розподілу електроенергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним КСР, повинен братися з першого повідомлення про даний факт – а саме надходження скарги споживача.</p> <p>Не враховано Оскільки недотримання гарантованого стандарту може мати досить тривалий характер, та враховуючи практику</p>

	<p>щомісячно за кожен календарний місяць з дня, наступного за днем, отримання скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У цьому випадку компенсація надається у строки, визначені пунктом 5.1 цієї глави, з дня завершення розрахункового періоду, в якому було виявлено недотримання гарантованого стандарту.</p> <p>Компенсація за недотримання гарантованого стандарту визначеного, підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається одноразово.</p> <p>У таких випадках компенсація надається у строки, визначені пунктом 5.1 цієї глави, з дня завершення розрахункового періоду, в якому було виявлено недотримання гарантованого стандарту.</p>	<p>компенсації за недотримання гарантованого стандарту визначеного, підпунктом 2 пункту 2.3 до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії призведе до неспіврозмірної та надмірної відповідальності ОСР та можливими зловживаннями з боку користувачів, які фактично отримують можливість отримувати послуги з розподілу не оплачуючи їх, адже одночасно із щомісячною компенсацією ОСР буде здійснювати компенсацію по підпунктом 1 пункту 2.3 у розмірі 25% плати за надання послуги з розподілу.</p> <p>Таким чином користувач буде отримувати одночасно і 25% і фіксовану суму щомісячно компенсації.</p>	<p>регуляторів країн ЄС, надання компенсації - щомісячне</p> <p>Строк в абз. 2 п. 13.2.11 КСР стосується усунення причин незадовільної якості</p>
<p>5.3. Електропостачальник надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості послуг шляхом врахування суми відповідної компенсації у рахунку за спожиту</p>	<p>ПрАТ «Київобленерго»: Електропостачальник надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості послуг шляхом врахування суми</p>	<p>ПрАТ «Київобленерго»: Оскільки розрахунки споживача не проходять кожного дня, а визначаються розрахунковими періодами і здійснюються одночасно</p>	<p>Не враховано Строк у 45 днів достатній для надання компенсації при місячних розрахунках. Надання компенсації у наступному періоді при недотриманні</p>

<p>електричну енергію у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту.</p>	<p>відповідної компенсації у рахунку за спожиту електричну енергію у розрахунковому періоді, наступному після розрахункового періоду, в якому було встановлено факт недотримання гарантованого стандарту.</p>	<p>для всього розрахункового періоду (місяця), пропонується відредагувати.</p>	<p>стандартів наприкінці розрахункового періоду, на практиці може призвести до порушення строків надання компенсації</p>
<p>5.5. У разі якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник:</p>			
<p>2) електропостачальник враховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення ОСР щодо виплати компенсації;</p>	<p>ПрАТ «Київобленерго»: 2) електропостачальник враховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача у розрахунковому періоді, наступному після розрахункового періоду, в якому було отримано повідомлення ОСР щодо виплати компенсації.</p>	<p>ПрАТ «Київобленерго»: Оскільки розрахунки споживача не проходять кожного дня, а визначаються розрахунковими періодами і здійснюються одночасно для всього розрахункового періоду (місяця), пропонується відредагувати.</p>	<p>Не враховано Строк у 30 днів достатній для надання компенсації при місячних розрахунках. Редакційна правка «...отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації...»</p>
<p>5.6. У разі якщо сума компенсації перевищує суму рахунку за надання послуг з розподілу/постачання електричної енергії</p>	<p>ПАТ «Одесаобленерго»: У разі якщо сума компенсації перевищує суму рахунку за надання послуг з</p>	<p>ПАТ «Одесаобленерго»: Приводиться у відповідність до п. 2.4 в частині податків</p>	<p>Не враховано Про це уже сказано у розділах 2 та 3</p>

<p>ОСР/електропостачальник враховують суму несплаченої компенсації у розрахунках майбутніх періодів. У разі наявності заборгованості споживача за спожиту електроенергію/надання послуг з розподілу компенсація може надатися у рахунок зменшення заборгованості.</p>	<p>розподілу/постачання електричної енергії ОСР/електропостачальник враховують суму несплаченої компенсації у розрахунках майбутніх періодів за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються. У разі наявності заборгованості споживача за спожиту електроенергію/надання послуг з розподілу компенсація може надатися у рахунок зменшення заборгованості за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються.</p>		
<p>6. Інформування споживачів та НКРЕКП щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання.</p>			
<p>6.4. Електропостачальник та ОСР ведуть реєстр надання компенсацій споживачам за формою згідно з додатком 4 до цього Порядку:</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Виключити пункти 6.4, 6.5 проекту Порядку та додаток 4 до проекту Порядку.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Наразі щокварталу енергокомпанії надають до НКРЕКП звіти за формами 11 та 12, затвердженими постановою НКРЕКП від 23.03.2017 № 345, в яких вказується інформація щодо показників надійності електропостачання та комерційної якості надання послуг. Аналогічні форми звітності передбачені і Проектом № 145 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання»,</p>	<p>Не враховано Форми № 11 та 12-НКРЕКП не містять даних щодо надання компенсацій. Укладання таких реєстрів застосовується і іншими регуляторами країн ЄС, зокрема Регулятором Словаччини RONI.</p>

		<p>який 28.03.2018 оприлюднено НКРЕКП для громадського обговорення.</p> <p>Крім того, пунктом 6.6 і Додатками 5, 6 розглядуваного наразі Проекту № 146 передбачено дві окремі річні форми звітності щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання.</p> <p>Виходячи з цього, надання ще й реєстрів за підсумками місяця є невиправданим і призведе до значних додаткових трудовитрат працівників електропостачальника та ОСР.</p> <p>Пропонується зменшити кількість надаваної звітності, виключивши пункти 6.4, 6.5 проекту Порядку та додаток 4 до проекту Порядку.</p>	
<p>графа 6 – фактична дата надання компенсації;</p>	<p>ПАТ «Одесаобленерго»: графа 6 – <u>місяць надання компенсації</u>;</p>		<p>Не враховано Оскільки строки надання компенсацій встановлено у днях для визначення розміру компенсації має фіксуватися саме дата</p>
<p>У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку Порядку, у реєстр вносяться усі факти надання щомісячної компенсації.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 2.4.1 та 2.4.2 Порядку, у реєстр</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Редакційна правка.</p>	<p>Не враховано Вносяться «факти», а не «компенсації»</p>

	вносяться усі щомісячні надані компенсації.		
<p>6.5. Реєстри надання компенсації споживачам подаються в електронному вигляді до НКРЕКП на адресу: sqr@nerc.gov.ua щомісяця накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного місяця.</p>	<p>ПрАТ «Кіровоградобленерго»: 6.5. Реєстри надання компенсації споживачам подаються в електронному вигляді до НКРЕКП на адресу: sqr@nerc.gov.ua щоквартально накопичувальним підсумком не пізніше ніж через 55 днів після завершення звітного кварталу.</p> <p>АК «Харківобленерго»: Реєстри надання компенсації споживачам подаються в електронному вигляді до НКРЕКП на адресу: sqr@nerc.gov.ua щоквартально накопичувальним підсумком протягом 50 днів після завершення звітного кварталу</p>	<p>Оскільки реєстр складатиметься накопичувальним підсумком при підготовці не пізніше 55 календарних днів, в реєстрі міститиметься вся інформація про нарахування компенсації, яку надає ОСР:</p> <ul style="list-style-type: none"> - шляхом врахування суми відповідної компенсації у рахунку за надання послуг з розподілу(не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту); - шляхом врахування суми компенсації у розрахунках з електропостачальником (не більше 30 днів). <p>АК «Харківобленерго»: Відповідно до п. 5.1 глави 5 Порядку ОСР надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту. Крім того відповідно до підпункту 15 пункту 2.3 глави 2 Порядку строк розгляду звернень споживачів щодо відшкодування збитків , завданих внаслідок</p>	<p>Не враховано Реєстр формується за фактом надання, а не за датою початку послуги, чи недотримання стандарту. Щомісячне надання реєстрів введено з метою оперативного реагування НКРЕКП на скарги споживачів, а також за результатами опрацювання практики надання компенсацій компаніями у 2017 році</p>

		<p>недотримання ОСР показників якості електропостачання становить 30 днів з дати отримання звернення.</p> <p>На підставі вищенаведеного при поданні електронних реєстрів надання компенсації щомісячно протягом 20 днів після звітнього місяця реєстри через короткі терміни не можуть бути закриті (не будуть заповнені графи 6, 10 та 11), тобто звітний період (місяць) не буде закрито. У зв'язку з чим з'являється деяка кількість перехідних позицій, що може призвести до помилок у цієї звітності, тому доцільно збільшити термін подання цих електронних реєстрів не пізніше ніж через 50 днів після завершення звітнього періоду. Крім того для оптимізації завантаження фахівців компанії задіяних у цьому процесі та формуванні форм звітності № 12-НКРЕКП-розподіл (квартальна) та № 14-НКРЕКП (річна) доцільним буде здійснювати подання цієї електронної форми звітності з періодичністю – квартал.</p>	
[відсутній]	ПрАТ «Кіровоградобленерго»: Доповнити		Не враховано Компанія зобов'язана надавати компенсації незалежно від виду тарифоутворення

	<p>Розділ 7 Прикінцеві положення. 7.1. Пункти 2.4.1 та 2.6 цього Порядку набирають чинність в наступному році, який слідує за роком, в якому досягнуто цільові показники при переході на стимулююче регулювання.</p>		
<p>Додаток 1 Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР ... Дотримання показників зміни напруги, встановлених Кодексом систем розподілу ... 25% плати за надання послуг з розподілу (пункт 2.6 глави 2 Порядку) ...</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» Пропонується: 1) додатково обговорити розмір компенсації у 25%; 2) встановити по всій таблиці Додатку 1 єдину ставку плати для кожного типу недотримання стандартів якості (незалежно від категорій споживачів) на рівні побутових споживачів: відповідно 100 грн. та 200 грн.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: 1) У проекті Порядку та пояснювальній записці до нього відсутнє обґрунтування такого великого відсотку плати – 25%. 2) Розробниками проекту Порядку не обґрунтовано відмінності між категоріями споживачів і чому суми компенсації різні. Якщо мова йде про виробництво та збитки для виробничого процесу, то доведення і стягнення збитків здійснюється окремо (про що і вказано у п. 5.11 цього проекту Порядку); сума компенсації не має відношення до цих збитків. У зв'язку з цим пропонується встановити єдину ставку плати для кожного типу недотримання стандартів якості (незалежно від категорій споживачів) на рівні побутових споживачів: відповідно 100 грн. та 200 грн.</p>	<p>Не враховано Значення коефіцієнта 0,25 визначено, виходячи з попередньої практики. При цьому коефіцієнт застосовується не до вартості електричної енергії, а до плати за розподіл, яку отримує ОСР. Сума рахунку різних категорій споживачів різна, як і вага для них компенсації. Даний принцип широко використовується Регуляторами країн Європи (Італія, Англія)</p>

<p>Додаток 1 Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР ... Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання: для стандартного приєднання 10 роб. днів для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі 10 роб. днів для нестандартного приєднання при необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі 20 роб. днів</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: для стандартного приєднання 10 роб. днів від дня реєстрації заяви про приєднання для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі 10 роб. днів від дня реєстрації заяви про приєднання для нестандартного приєднання при необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі 20 роб. днів від дня реєстрації заяви про приєднання</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Необхідно конкретизувати пункти з тим, щоб уникнути спірних ситуацій щодо моменту початку строку. Пропонується вказати як у пп. 5 п. 2.3: від дня реєстрації заяви про приєднання.</p>	<p>Не враховано Дата, з якої починається відлік виконання послуги, вказаний у тексті Порядку</p>
<p>Додаток 1 Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР ... Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів ...</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Виключити абзац.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян визначена розділом 3 Закону України «Про звернення громадян» (цивільна, адміністративна та кримінальна відповідальність, відшкодування збитків</p>	<p>Не враховано Надання компенсацій споживачам не визначено як форма відповідальності статтею 77 Закону «Про ринок електричної енергії». Окрім того ЗУ «Про звернення громадян» не розповсюджується на звернення побутових споживачів.</p>

<p>розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку</p> <p>...</p>	<p>Виключити абзац.</p>	<p>громадянина у зв'язку з порушенням вимог цього Закону при розгляді його скарги), а також статтю 212-3 Кодексу України про адміністративні правопорушення (накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян). Зауважимо, що особу не може бути двічі притягнуто до відповідальності за одне й те саме порушення. Пропонуємо виключити абзаци як такі, що дублюють вимоги та встановлює відповідальність, додаткову до тієї, що вже встановлена чинним законодавством України.</p>	<p>Окрім того компенсацію надає компанія, а не посадова особа.</p>
<p>Додаток 1 Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР</p> <p>...</p> <p>Підпункт 2 пункту 2.3 глави 2</p> <p>Усунення причини недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача:</p>	<p>ПАТ «Одесаобленерго»: Додаток 1 Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР</p> <p>...</p> <p>Підпункт 2 пункту 2.3 глави 2</p> <p>Усунення причини недотримання показників якості електричної енергії за</p>		<p>Враховано частково Періодичність надання Кожні 90 календарних днів</p> <p>Відповідні зміни в п.5.2: « Компенсація за недотримання гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги (претензії) споживача щодо якості</p>

<p>Періодичність надання щомісячно</p>	<p>результатами розгляду скарги (претензії) споживача:</p> <p>Періодичність надання одноразово</p>		<p>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 календарного місяця. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту та з наступною періодичністю в 90 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.»</p>
<p>Додаток 2 Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника ...</p>	<p>ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Пропонується: встановити єдину ставку плати для кожного типу недотримання стандартів якості (незалежно від категорій споживачів) на рівні побутових споживачів: відповідно 100 грн. та 200 грн.</p>	<p>ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Розробниками проекту Порядку не обґрунтовано відмінності між категоріями споживачів і чому суми компенсації різні. Якщо мова йде про виробництво та збитки для виробничого процесу, то доведення і стягнення збитків здійснюється окремо (про що і вказано у п. 5.11 цього проекту Порядку); сума компенсації не має відношення до цих збитків.</p>	<p>Не враховано Сума рахунку різних категорій споживачів різна, як і вага для них компенсації. Даний принцип широко використовується Регуляторами країн Європи (Італія, Англія)</p>

<p>Додаток 2</p> <p>Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника</p> <p>...</p> <p>Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів</p> <p>...</p> <p>Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>Виключити абзац.</p> <p>Виключити абзац.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян визначена розділом 3 Закону України «Про звернення громадян» (цивільна, адміністративна та кримінальна відповідальність, відшкодування збитків громадянину у зв'язку з порушенням вимог цього Закону при розгляді його скарги), а також статтю 212-3 Кодексу України про адміністративні правопорушення (накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян).</p> <p>Зауважимо, що особу не може бути двічі притягнуто до відповідальності за одне й те саме порушення.</p> <p>Пропонуємо виключити абзаци як такі, що дублює вимоги та встановлює відповідальність, додаткову до тієї, що вже встановлена чинним законодавством України.</p>	<p>Не враховано</p> <p>Надання компенсацій споживачам не визначено як форма відповідальності статтею 77 Закону «Про ринок електричної енергії».</p> <p>Окрім того ЗУ «Про звернення громадян» не розповсюджується на звернення непобутових споживачів.</p> <p>Окрім того компенсацію надає компанія, а не посадова особа.</p>
<p>Додаток 4 у цілому.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>Виключити Додаток 4.</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>Аналогічно пропозиціям до пунктів 6.4, 6.5 проекту</p>	<p>Не враховано</p> <p>Подібні реєстри передбачені і в інших країнах Європи (зокрема</p>

		<p>Порядку: наразі щокварталу енергокомпанії надають до НКРЕКП звіти за формами 11 та 12, затвердженими постановою НКРЕКП від 23.03.2017 № 345, в яких вказується інформація щодо показників надійності електропостачання та комерційної якості надання послуг.</p> <p>Аналогічні форми звітності передбачені і Проектом № 145 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання», який 28.03.2018 оприлюднено НКРЕКП для громадського обговорення.</p> <p>Крім того, пунктом 6.6 і Додатками 5, 6 розглядуваного наразі Проекту № 146 передбачено дві окремі річні форми звітності щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання.</p> <p>Виходячи з цього, надання ще й реєстрів за підсумками місяця є невиправданим і призведе до значних додаткових трудовитрат працівників електропостачальника та ОСР.</p> <p>Пропонується зменшити кількість надаваної звітності, виключивши пункти 6.4, 6.5</p>	<p>Регулятором Словаччини (RONI).</p> <p>Окрім того саме аналіз форм звітності за формами 11 та 12- НКРЕКП та співставлення даного аналізу з кількістю випадків надання компенсацій компаніями стали основним мотивом для впровадження реєстрів надання компенсацій</p>
--	--	---	---

		проекту Порядку та додаток 4 до проекту Порядку.	
<p>Додаток 5 Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів ...</p> <p>Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд</p> <p>Відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування)</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>Рівень сервісу кол-центру протягом 60 секунд</p> <p>Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування)</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Враховуючи нерівномірність надходження дзвінків до кол-центру, наявність незапланованих пікових навантажень щодо вхідних дзвінків від клієнтів, пропонуємо встановити показник рівня сервісу лише на відмітці 60 секунд. Крім того, для забезпечення рівня сервісу за 30 секунд в періоди пікових навантажень необхідно задіяти значно більшу кількість персоналу, що може вплинути на збільшення витрат на персонал кол-центру та відповідно на збільшення складової тарифу на електроенергію. Пропонується всі дзвінки, здійснені у ГМС до з'єднання з оператором або переведення у чергу дзвінків, вважати обробленими у ГМС, оскільки обрання/необрання пунктів меню ГМС – це рішення клієнта і не може регулюватися кол-центром.</p>	<p>Не враховано НКРЕКП не здійснювався моніторинг рівня сервісу протягом 60 секунд і неможливо без статистичних даних встановити стандарт. При цьому моніторинг показника «рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд» здійснюється з 2014 року.</p> <p>Враховано частково Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру</p>
<p>Додаток 5 Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p>	<p>Не враховано</p>

<p>стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів</p> <p>...</p> <p>Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання: для стандартного приєднання 10 роб. днів</p> <p>для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі 10 роб. днів</p> <p>для нестандартного приєднання при необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі 20 роб. днів</p>	<p>для стандартного приєднання 10 роб. днів від дня реєстрації заяви про приєднання</p> <p>для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі 10 роб. днів від дня реєстрації заяви про приєднання</p> <p>для нестандартного приєднання при необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі 20 роб. днів від дня реєстрації заяви про приєднання</p>	<p>Необхідно конкретизувати пункти з тим, щоб уникнути спірних ситуацій щодо моменту початку строку. Пропонується вказати як у пп. 5 п. 2.3: від дня реєстрації заяви про приєднання.</p>	<p>Дата, з якої починається відлік виконання послуги, вказаний у тексті Порядку</p>
<p>Додаток 5 Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів</p> <p>...</p> <p>Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів</p> <p>...</p>	<p>ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>Виключити абзац.</p> <p>Виключити абзац.</p>	<p>ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян визначена розділом 3 Закону України «Про звернення громадян» (цивільна, адміністративна та кримінальна відповідальність, відшкодування збитків громадянину у зв'язку з порушенням вимог цього</p>	<p>Не враховано Надання компенсацій споживачам не визначено як форма відповідальності статтею 77 Закону «Про ринок електричної енергії». Окрім того ЗУ «Про звернення громадян» не розповсюджується на звернення побутових споживачів. Окрім того компенсацію надає компанія, а не посадова особа.</p>

<p>Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку</p>		<p>Закону при розгляді його скарги), а також статтю 212-3 Кодексу України про адміністративні правопорушення (накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян). Зауважимо, що особу не може бути двічі притягнуто до відповідальності за одне й те саме порушення. Пропонуємо виключити абзаци як такі, що дублюють вимоги та встановлює відповідальність, додаткову до тієї, що вже встановлена чинним законодавством України.</p>	
<p>Додаток 6 Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів ... Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>Рівень сервісу кол-центру протягом 60 секунд</p>	<p>ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Враховуючи нерівномірність надходження дзвінків до кол-центру, наявність незапланованих пікових навантажень щодо вхідних дзвінків від клієнтів, пропонуємо встановити показник рівня сервісу лише на відмітці 60 секунд. Крім того, для забезпечення рівня сервісу за 30 секунд в періоди пікових навантажень необхідно задіяти значно</p>	<p>Не враховано НКРЕКП не здійснювався моніторинг рівня сервісу протягом 60 секунд і неможливо без статистичних даних встановити стандарт.</p>

<p>Відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування)</p>	<p>Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування)</p>	<p>більшу кількість персоналу, що може вплинути на збільшення витрат на персонал кол-центру та відповідно на збільшення складової тарифу на електроенергію.</p> <p>Пропонується всі дзвінки, здійснені у ГМС до з'єднання з оператором або переведення у чергу дзвінків, вважати обробленими у ГМС, оскільки обрання/необрання пунктів меню ГМС – це рішення клієнта і не може регулюватися кол-центром.</p>	<p>При цьому моніторинг показника «рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд» здійснюється з 2014 року</p> <p>Враховано частково Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру</p>
<p>Додаток 6 Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів ... Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів ... Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку</p>	<p>ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»:</p> <p>Виключити рядок.</p> <p>Виключити рядок.</p>	<p>ПРАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»: Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян визначена розділом 3 Закону України «Про звернення громадян» (цивільна, адміністративна та кримінальна відповідальність, відшкодування збитків громадянину у зв'язку з порушенням вимог цього Закону при розгляді його скарги), а також статтю 212-3 Кодексу України про адміністративні правопорушення (накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти</p>	<p>Не враховано Надання компенсацій споживачам не визначено як форма відповідальності статтею 77 Закону «Про ринок електричної енергії». Окрім того ЗУ «Про звернення громадян» не розповсюджується на звернення побутових споживачів. Окрім того компенсацію надає компанія, а не посадова особа.</p>

		<p>неоподатковуваних мінімумів доходів громадян).</p> <p>Зауважимо, що особу не може бути двічі притягнуто до відповідальності за одне й те саме порушення.</p> <p>Пропонуємо виключити рядки як такі, що дублюють вимоги та встановлює відповідальність, додаткову до тієї, що вже встановлена чинним законодавством України.</p>	
--	--	--	--

