



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

ПОСТАНОВА

Київ

№ _____

Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

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

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити Мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, що додаються.

2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики, 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», зареєстровану в Міністерстві юстиції України 16 серпня 2013 року за № 1416/23948.

3. Ця постанова набирає чинності з 11 грудня 2018 року, але не раніше дня, наступного за днем її опублікування в офіційному друкованому виданні – газеті «Урядовий кур'єр».

Голова НКРЕКП

Д. Вовк

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

№ _____

Мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

1. Загальні положення

1.1. Ці Вимоги поширюються на суб'єктів господарювання, що отримали:

ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100000;

ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та кількість приєднаних споживачів до системи розподілу яких перевищує 100000.

1.2. У цих Вимогах терміни вживаються в таких значеннях:

абонент – фізична або юридична особа, яка звернулася до ліцензіата за допомогою засобів телекомунікації;

автоматична телефонна станція (АТС) – телефонна станція, що забезпечує автоматичне з'єднання абонентів телефонної мережі;

голосове меню самообслуговування (ГМС) – система голосового інформування абонента за допомогою попередньо записаних та/або динамічно сформованих голосових повідомлень з використанням інформації, що вводиться абонентом на клавіатурі телефону;

електронне повідомлення – звернення абонента, прийняте оператором системи розподілу (далі – ОСР)/електропостачальником через електронну пошту або з форми зворотного зв'язку веб-сайту ОСР/електропостачальника;

засоби телекомунікації – фіксований телефонний зв'язок, мобільний зв'язок, засоби мережі Інтернет;

кол-центр – система надання інформаційних послуг абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять через засоби телекомунікації (надання відповідей на ці звернення за участю оператора кол-центру, та в автоматичному режимі за допомогою голосового меню самообслуговування або перенаправлення звернень до відповідних структурних підрозділів);

початок відповіді оператора – момент часу, коли оператор підняв слухавку;

початок дзвінка – момент часу, коли телефон абонента з'єднується з АТС ОСР/електропостачальника після введення абонентом номера телефону кол-центру ОСР/електропостачальника;

час з'єднання з оператором – момент часу, коли АТС ліцензіата з'єднує телефон абонента з телефоном оператора;

черга дзвінків – утримання дзвінків до з'єднання з оператором безпосередньо після з'єднання з АТС ліцензіатів або після проходження абонента по голосовому меню самообслуговування.

Інші терміни, що використовуються в цих Вимогах, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про ринок електричної енергії», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».

2. Мінімальні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів електропостачальників та ОСР

2.1. Кол-центри ОСР функціонують в цілодобовому режимі роботи та надають послуги абонентам на безоплатній основі. Кол-центри електропостачальників працюють, як правило, за режимом роботи електропостачальника.

2.2. ОСР/електропостачальник має забезпечити наявність єдиного багатоканального номера телефону кол-центру ОСР/електропостачальника для стаціонарних та мобільних телефонів та електронної скриньки для прийому електронних повідомлень до кол-центру. Для прийому дзвінків щодо технологічних порушень в системі розподілу (перерви в електропостачанні, незадовільна якість електричної енергії тощо) або прийому інформації щодо показань приладів обліку в кол-центрі ОСР можуть бути виділені окремі номери телефону.

2.3. Технічне обладнання кол-центру ОСР/електропостачальника повинно бути реалізоване у відмовостійкій конфігурації (резервування, дублювання тощо).

2.4. В кол-центрі ОСР/електропостачальника має бути забезпечена наявність:

функцій утримання у черзі та розподілу телефонних дзвінків між операторами;

автоматичного визначника номера телефону;

функцій аудіозапису розмов та збереження їх протягом одного року.

2.5. ОСР/електропостачальник мають забезпечити ведення електронної бази даних звернень абонентів, отриманих за допомогою засобів телекомунікації, із зазначенням таких даних:

1) за всіма опрацьованими зверненнями зазначаються:
 індивідуальний номер звернення;
 ідентифікаційні дані оператора, що прийняв звернення;
 дата та час з'єднання абонента з АТС кол-центру у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss (при телефонних дзвінках);
 дата та час початку розмови по телефону у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss або отримання електронного повідомлення у форматі YYYY-MM-DDThh:mm;
 дата та час закінчення розмови по телефону у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss або відправлення зворотного електронного повідомлення у форматі YYYY-MM-DDThh:mm;
 телефонний номер, визначеного автоматичним визначником номера;
 тема звернення. Звернення поділяються за тематикою для електропостачальника згідно інформацією щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою (додаток 1 до цих Вимог), для ОСР згідно інформацією щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР (додаток 2 до цих Вимог). Для одного звернення може бути зареєстровано декілька тем;

2) за всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр електропостачальника за темами Т1 – Т9, визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою (додаток 1 до цих Вимог), та в кол-центр ОСР за темами Т1 – Т13, визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог), додатково зазначаються:

прізвище, ім'я, по батькові або назва абонента;
 адреса абонента;
 короткий зміст звернення;
 результат розгляду звернення;
 телефонні номери абонента, якщо відомі;

3) за всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр ОСР за темами Т3 та Т10, визначеними у інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог), додатково зазначається місце приєднання абонента до мережі, а саме – назва трансформаторної підстанції 35 – 6/0,4 кВ або лінії електропередач 0,4 кВ, від яких заживлений абонент.

ОСР/електропостачальник надають витяг з електронної бази даних звернень абонентів за запитом НКРЕКП.

2.6. Бази даних звернень кол-центру ОСР/електропостачальника повинна зберігатися не менше ніж три роки.

2.7. ОСР/електропостачальник мають забезпечити оперативний обмін інформацією між операторами кол-центрів та підрозділами ліцензіатів, зокрема забезпечення доступу операторів кол-центру електропостачальника до інформації щодо розрахунків споживачів за спожиту електричну енергію, операторів кол-центру ОСР – щодо планових робіт ліцензіатів з відключенням споживачів та аварійних перерв, даних споживачів з прив'язкою до місця приєднання до мережі, даних показань приладів обліку.

2.8. Реквізити кол-центрів ОСР/електропостачальника (номерів телефонів, адреси веб-сайту та адреси електронної поштової скриньки) розміщуються на платіжних документах споживача.

2.9. ОСР/електропостачальник при функціонуванні кол-центру забезпечують захист інформації та персональних даних споживачів відповідно до вимог законодавства України, в тому числі інформації, розкриття якої може створити чи надати неправомірні конкурентні переваги електропостачальнику.

2.10. ОСР/електропостачальник забезпечують:
можливість перенаправлення звернень оператором кол-центру до відповідних структурних підрозділів ліцензіата;
надання контактних даних відповідного ОСР оператором кол-центру електропостачальника у разі звернень з питань розподілу електричної енергії;
надання контактних даних відповідного електропостачальника оператором кол-центру ОСР у разі звернень з питань постачання електричної енергії.

2.11. В кол-центрі ОСР може бути введено ГМС, яке в автоматичному режимі відтворює попередньо записані аудіозаписи з таких питань:

- 1) інформація щодо цін (тарифів);
- 2) процедура підключення до мережі;
- 3) інформація щодо значних за обсягом запланованих та незапланованих (аварійних) перерв в електропостачанні без врахування місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;
- 4) правил розгляду скарг споживачів та спорів;
- 5) за попередньою домовленістю з абонентом в автоматичному режимі: сповіщення абонентів про заплановані перерви в електропостачанні та приблизний час відновлення електропостачання, враховуючи місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;

сповіщення абонентів про аварію та приблизний час відновлення електропостачання, враховуючи місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;

інформування абонентів щодо процесу обробки їх заяв на обслуговування.

2.12. В кол-центрі електропостачальника може бути введено ГМС, яке в автоматичному режимі відтворює попередньо записані аудіозаписи з таких питань:

- 1) інформація щодо цін (тарифів);
- 2) правил розгляду скарг споживачів та спорів;
- 3) порядок зміни постачальника.

2.13. В ГМС кол-центрів ОСР/електропостачальника має бути реалізована можливість прийому звернень та скарг споживачів в автоматичному режимі.

3. Вимоги до відокремлення кол-центрів ОСР

3.1. ОСР утворений під час здійснення заходів з відокремлення має бути забезпечений достатніми майновими, технічними, інформаційними засобами та трудовими ресурсами для належного забезпечення діяльності з урахуванням положень цих Вимог за рахунок ресурсів кол-центрів постачальників за регульованим тарифом, що запроваджені 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».

3.2. ОСР, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, забезпечує виконання мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, передбачені цими Вимогами.

Кол-центр ОСР, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, організовується окремо від кол-центра електропостачальника або організовується як спільний кол-центр електропостачальника та ОСР на основі договору спільного використання між ОСР та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання, до складу якого входить ОСР, чи між ОСР та суб'єктом господарювання, що входить до складу або є афілійованим до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання (далі – договір спільного використання кол-центру).

ОСР при укладанні договору спільного використання кол-центру з суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить ОСР зобов'язаний дотримуватися вимог Порядку складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності, затвердженого постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1406.

3.3. При укладанні договору спільного використання кол-центру ОСР з суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить ОСР, крім вимог зазначених у главі 2 цих Вимог повинно бути враховане таке:

1) наявність окремих багатоканальних номерів телефонів кол-центрів електропостачальника та ОСР;

2) забезпечення розмежування прав доступу працівників кол-центру електропостачальника та ОСР до бази даних кол-центру, у тому числі до різних категорій даних;

3) забезпечення правил обміну інформацією між працівниками кол-центрів ОСР та електропостачальника, у тому числі в режимі он-лайн, з урахуванням вимог щодо дотримання відсутності конфлікту інтересів та унеможливлення створення чи надання неправомірних конкурентних переваг;

4) забезпечення розмежування функцій працівників кол-центрів ОСР та електропостачальника, зокрема заборони одночасного виконання працівником кол-центру ОСР функцій працівника кол-центру електропостачальника, та навпаки;

5) наявність окремих робочих приміщень для працівників кол-центру ОСР та працівників кол-центру електропостачальника;

6) забезпечення заборони працівникам кол-центрів ОСР та електропостачальника, у тому числі упродовж трьох років після припинення трудових або інших договірних відносин, розкривати інформацію, отриману ними під час виконання своїх функцій.

4. Показники якості надання послуг кол-центрами

4.1. Показники якості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку наведені у додатку 3 до цих Вимог.

4.2. Електропостачальники та ОСР, кількість споживачів яких перевищує 100000, надають інформацію щодо показників якості надання послуг кол-центрами за формою згідно з додатком 4 до цих Вимог щокварталу, не пізніше ніж через 20 днів після звітного кварталу. Щороку до 20 січня, крім інформації за 4-й квартал, надається інформація щодо показників якості надання послуг кол-центрами в цілому за рік.

4.3. Електропостачальники надають НКРЕКП інформацію щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за тематикою, за формою згідно з додатком 1 до постанови щокварталу, не пізніше ніж через 20 днів після звітного кварталу поштою на паперових носіях та в електронному вигляді в форматі «xls» на адресу: sqr@nerc.gov.ua.

4.4. ОСР надають НКРЕКП інформацію щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за тематикою, за формою згідно з додатком 2 до цих Вимог щокварталу, не пізніше ніж через 20 днів після звітного кварталу поштою на паперових носіях та в електронному вигляді в форматі «xls» на адресу: sqr@nerc.gov.ua.

Директор Департаменту
стратегічного розвитку та планування

В. Цаплін

Додаток 1
до Мінімальних вимог до
якості обслуговування кол-
центрами споживачів
електричної енергії

Інформація
щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T1	Облік				
T2	Договір на постачання електроенергії	Зміна договору	T2.1		
		Неповна інформація у договорі	T2.2		
		Розірвання договору	T2.3		
		Комерційні умови оплати	T2.4		
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.5		
		Інше	T2.6		
T3	Відключення за несплату рахунків				
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1		
		Незрозумілий рахунок	T4.2		
		Заборгованість за рахунком	T4.3		
		Інше	T4.4		
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1		
		Неправильна ціна	T5.2		
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3		
		Інше	T5.4		
T6	Зміна постачальника				
T7	Відшкодування/компенсація	Відшкодування завданих збитків	T7.1		
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	T7.2		
T8	Неконкурентна поведінка				
T9	Пільги, субсидії				
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії				
T11	Скарги на працівників компанії				
T12	Додаткові послуги споживачеві				
T13	Надання іншої довідкової інформації				
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника				
T15	Звернення не за адресою, які не стосуються електропостачальника				
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем				
Всього					

Додаток 2
до Мінімальних вимог до
якості обслуговування кол-
центрами споживачів
електричної енергії

Інформація
щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T1	Приєднання до мережі	Плата за приєднання	T1.1		
		Час приєднання (порушення встановлених строків)	T1.2		
		Процедура надання технічних вимог	T1.3		
		Тимчасове підключення	T1.4		
		Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	T1.5		
		Інше	T1.6		
T2	Облік	Зчитування та передача показів лічильника	T2.1		
		Робота лічильника	T2.2		
		Багатозонний облік	T2.3		
		Експертиза лічильника	T2.4		
		Ремонт лічильника	T2.5		
		Повірка лічильника	T2.6		
		Заміна лічильника	T2.7		
		Інше	T2.8		
T3	Якість електропостачання	Якість електроенергії (напруга)	T3.1		
		Надійність (безперервність) електропостачання	T3.2		
		Інше	T3.3		
T4	Договір про надання послуг з розподілу	Зміна договору	T4.1		
		Неповна інформація у договорі	T4.3		
		Розірвання договору	T4.4		
		Комерційні умови оплати	T4.5		
		Строки підписання договору після подання заяви	T4.6		
		Інше	T4.7		
T5	Активация послуг (подача напруги за заявою споживача)	Початок постачання після зміни власника приміщення	T5.1		
		Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	T5.2		
T6	Відключення за несплату рахунків				
T7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	Неправильно виставлений рахунок	T7.1		
		Незрозумілий рахунок	T7.2		
		Заборгованість за рахунком	T7.3		
		Інше	T7.4		
T8	Тариф на	Зміни тарифу	T8.1		

	розподіл електроенергії	Неправильний тариф	T8.2		
		Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	T8.3		
		Інше	T8.4		
T9	Зміна постачальника				
T10	Відшкодування/компенсація	Відшкодування завданих збитків	T10.1		
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	T10.2		
T11	Акти про порушення споживачем договору				
T12	Неконкурентна поведінка				
T13	Пільги, субсидії				
T14	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії				
T15	Скарги на працівників компанії				
T16	Додаткові послуги споживачеві				
T17	Надання іншої довідкової інформації				
T18	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР				
T19	Звернення не за адресою, які не стосуються ОСР				
T20	Перервані дзвінки з технічних проблем				
Всього					

Показники якості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку

	Показник	Одиниця виміру	Методика розрахунку
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	<p>$N_{заг}$ – загальна кількість дзвінків, з'єднаних з АТС ліцензіата у звітному періоді, що розраховується за формулою</p> $N_{заг} = N_{ч} + N_{обр}^{IVR} + N_{втр}^{IVR},$ <p>де $N_{ч}$ – кількість дзвінків, що перебували у черзі дзвінків</p> <p>$N_{обр}^{IVR}$ – кількість оброблених в ГМС дзвінків (споживач обрав пункт меню IVR та не був переведений у чергу дзвінків),</p> <p>$N_{втр}^{IVR}$ – кількість втрачених дзвінків від початку дзвінка до автоматичного переведення у чергу дзвінків, у разі якщо споживач не обрав жодного пункту меню IVR.</p> <p>Кількість дзвінків, що перебували у черзі дзвінків ($N_{ч}$) розраховується за формулою</p> $N_{ч} = N_{обр} + N_{втр}^ч,$ <p>де $N_{обр}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор,</p> <p>$N_{втр}^ч$ – кількість втрачених дзвінків після автоматичного переведення у чергу дзвінків або вибору пункту меню в IVR щодо з'єднання з оператором.</p>
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	$N_{обр}$ – загальна кількість дзвінків, що з'єдналися з операторами.
3	Кількість дзвінків, оброблених в ГМС	одиниць	$N_{обр}^{IVR}$ – кількість дзвінків, оброблених в ГМС (споживач обрав пункт меню ГМС та не був переведений у чергу дзвінків).
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	$\frac{N_{обр}^{30\text{ сек}}}{N_{обр} + N_{втр}^ч} * 100\%,$

			де $N_{обр}^{30 сек}$ – кількість дзвінків, з'єднаних з операторами протягом 30 сек з моменту автоматичного переведення у чергу дзвінків або вибору відповідного пункту меню в ГМС.
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	$\frac{N_{обр}^{60 сек}}{N_{обр} + N_{втр}^ч} * 100\%,$ <p>де $N_{обр}^{60 сек}$ – кількість дзвінків, з'єднаних з операторами протягом 60 сек. з моменту автоматичного переведення у чергу дзвінків або вибору відповідного пункту меню в ГМС.</p>
6	Відсоток втрачених дзвінків (без урахування втрачених дзвінків у ГМС)	%	$\frac{N_{втр}^ч}{N_{заг}} * 100\%.$
7	Відсоток втрачених дзвінків (з урахуванням втрачених дзвінків у ГМС)	%	$\frac{N_{втр}^{IVR} + N_{втр}^ч}{N_{заг}} * 100\%.$
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{обр}} t_i^1}{N_{обр}}, сек,$ <p>де t_i^1 – час від початку дзвінка до з'єднання з оператором i-го дзвінка, секунд, i – номер дзвінка, $i = 1, 2, 3, \dots N_{обр}$.</p>
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	$\frac{\sum_{i=1}^{N_q} t_i^2}{N_q}, сек,$ <p>де t_i^2 – час очікування у черзі i-го дзвінка, секунд, i – номер дзвінка, $i = 1, 2, 3, \dots N_q$.</p>

10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{втр}^u} t_i^2}{N_{втр}^u}, \text{сек},$ <p>де t_i^2 – час очікування у черзі i-го дзвінка, сек.;</p> <p>i – номер втраченого дзвінка, $i = 1, 2, 3, \dots, N_{втр}^u$.</p>
11	Максимальний час від моменту попадання в чергу до відповіді оператора	секунда	$\max(t_i^2),$ <p>де t_i^2 – час очікування у черзі i-го дзвінка, секунд;</p> <p>i – номер дзвінка, що був з'єднаний з оператором $i = 1, 2, 3, \dots, N_{обр}$.</p>
12	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{обр}} t_i^3}{N_{обр}}, \text{сек},$ <p>де t_i^3 – час обробки оператором i-го дзвінка, секунд,</p> <p>i – номер дзвінка, $i = 1, 2, 3, \dots, N_{обр}$.</p>
13	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	<p>Розуміється як середня кількість дзвінків, оброблена умовним оператором за одну зміну (8 годин).</p> $\frac{N_{обр}}{n} * 8,$ $\sum_{i=1} T_i$ <p>де $N_{обр}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді,</p> <p>T_i – загальний час роботи i-го оператора у звітному періоді, годин,</p> <p>n – кількість операторів, що працювали у звітному періоді,</p> <p>i – номер оператора, $i = 1, 2, 3, \dots, n$,</p> <p>8 – тривалість зміни, годин.</p>
14	Кількість електронних повідомлень	одиниць	Кількість отриманих електронних повідомлень у звітному періоді.

15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь протягом 30 днів	одиниць	Кількість електронних повідомлень, що були отримані у звітному періоді та на які надано відповідь протягом 30 днів
16	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{el}} t^{el}_i}{N_{el}}, \text{ днів,}$ <p>де t^{el}_i – час відповіді на i-те електронне повідомлення, днів, N_{el} – кількість вхідних електронних повідомлень у звітному періоді, i – номер електронного повідомлення, $i = 1, 2, 3, \dots, N_{el}$.</p>

**Інформація
щодо показників якості надання послуг кол-центрами**

№ з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
I. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	
3	Кількість дзвінків, оброблених в ГМС	одиниць	
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	
6	Відсоток втрачених дзвінків (без урахування втрачених дзвінків у ГМС)	%	
7	Відсоток втрачених дзвінків (з урахуванням втрачених дзвінків у ГМС)	%	
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	
10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	
11	Максимальний час від моменту попадання в чергу до відповіді оператора	секунда	
12	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	
13	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
14	Кількість електронних повідомлень	одиниць	
15	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	
16	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	

**Обґрунтування
схвалення проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження мінімальних
вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-
центрами»**

Відповідно до Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» НКРЕКП встановлює мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів та постачання електричної енергії, здійснює моніторинг їх дотримання. Відповідно до статті 20 Закону НКРЕКП здійснює моніторинг функціонування ринку енергетики, який забезпечується шляхом проведення аналізу та оцінки, зокрема дотримання вимог щодо надійності та безперебійності енергопостачання, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів.

Відповідно до 47 Закону України «Про ринок електричної енергії» оператор системи розподілу, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, при здійсненні своєї діяльності жодним чином не має створювати враження, що він пов'язаний з електропостачальником у рамках цього вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання.

Відповідно до Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, затверджених постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1469, та Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1470, при провадженні ліцензованої діяльності з постачання електричної енергії або розподілу електричної енергії ліцензіат повинен забезпечити функціонування центрів обслуговування споживачів та кол-центру згідно з вимогами, встановленими нормативно-правовими актами НКРЕКП.

На сьогодні кол-центри постачальників електричної енергії за регульованим тарифом функціонують відповідно до вимог постанови НКРЕ від 08.08.2013 № 1070 «Щодо забезпечення функціонування кол-центрів суб'єктами господарювання, які здійснюють господарську діяльність з постачання електричної енергії за регульованим тарифом» і надають інформаційні послуги споживачам як з питань розподілу електричної енергії (біля 80 % усіх звернень абонентів), так і з питань постачання електричної енергії, що суперечить вимогам статті 47 Закону України «Про ринок електричної енергії» щодо відокремлення та незалежності оператора системи розподілу.

Враховуючи зазначене, НКРЕКП розроблено проект постанови «Про затвердження мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами», якою постанова НКРЕ від 08.08.2013 № 1070 визнається такою, що втрачає чинність з 11.12.2018 року.

Проектом постанови встановлюються:

- перелік мінімальних організаційно-технічних вимог до функціонування кол-центрів електропостачальників та операторів системи розподілу;
- шляхи організації кол-центрів операторів системи розподілу з урахуванням вимог Закону України «Про ринок електричної енергії» щодо відокремлення та незалежності оператора системи розподілу;
- показники якості надання послуг кол-центром, методика їх розрахунку та порядок надання інформації щодо показників якості надання послуг кол-центром електропостачальника та оператора системи розподілу до НКРЕКП

Враховуючи зазначене, пропонуємо схвалити проект постанови НКРЕКП «Про затвердження мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами».

Директор Департаменту
стратегічного розвитку та планування

Цаплін В.І.

НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Аналіз впливу проекту постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, «Про затвердження мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами», що має ознаки регуляторного акта

I. Визначення проблеми

Відповідно до частини першої статті 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» НКРЕКП встановлює мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, електричної і теплової енергії, здійснює моніторинг їх дотримання. Відповідно до статті 20 Закону НКРЕКП здійснює моніторинг функціонування ринку енергетики, який забезпечується шляхом проведення аналізу та оцінки, зокрема дотримання вимог щодо надійності та безперебійності енергопостачання, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів.

Відповідно до положень статті 47 Закону України «Про ринок електричної енергії», який набрав чинності 11 червня 2017 р. (далі – Закон) визначені вимоги щодо відокремлення та незалежності операторів систем розподілу (далі – ОСР) від вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, забезпечення прозорих та недискримінаційних відносин між ними. Зокрема, ОСР не має права здійснювати діяльність з виробництва та/або передачі, та/або постачання електричної енергії, повинен виконувати свої функції, права та обов'язки незалежно, на недискримінаційних засадах та бути рівновіддаленим від учасників ринку, не надавати переваг окремим учасникам ринку, у тому числі, в рамках вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання.

На виконання вимог Закону, зокрема щодо відокремлення та незалежності ОСР, НКРЕКП затверджені відповідні ліцензійні умови провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу та господарської діяльності з розподілу електричної енергії.

Так, відповідно до Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, затверджених постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1469, при провадженні ліцензованої діяльності з постачання електричної енергії ліцензіат повинен забезпечити функціонування центрів обслуговування споживачів та кол-центру згідно з вимогами, встановленими нормативно-правовими актами НКРЕКП.

Ліцензійними умовами провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 27.12.2017 № 1470, при провадженні ліцензованої діяльності з розподілу електричної енергії ліцензіат повинен забезпечити функціонування центрів обслуговування

споживачів та кол-центру згідно з вимогами, встановленими нормативно-правовими актами НКРЕКП.

На сьогодні кол-центри постачальників електричної енергії за регульованим тарифом функціонують відповідно до вимог постанови НКРЕ від 08.08.2013 № 1070 «Щодо забезпечення функціонування кол-центрів суб'єктами господарювання, які здійснюють господарську діяльність з постачання електричної енергії за регульованим тарифом» і надають інформаційні послуги споживачам як з питань розподілу електричної енергії (біля 80 % усіх звернень абонентів), так і з питань постачання електричної енергії, що суперечить вимогам статті 47 Закону України «Про ринок електричної енергії» щодо відокремлення та незалежності оператора системи розподілу.

Враховуючи зазначене, НКРЕКП розроблено проект постанови «Про затвердження мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами», якою постанова НКРЕ від 08.08.2013 № 1070 визнається такою, що втрачає чинність з 11.12.2018.

Проектом постанови встановлюються:

- перелік мінімальних організаційно-технічних вимог до функціонування кол-центрів електропостачальників та операторів системи розподілу;
- шляхи організації кол-центрів операторів системи розподілу з урахуванням вимог Закону України «Про ринок електричної енергії» щодо відокремлення та незалежності оператора системи розподілу;
- показники якості надання послуг кол-центром та порядок надання інформації щодо показників якості надання послуг кол-центром електропостачальника та оператора системи розподілу до НКРЕКП.

Визначення основних груп (підгруп), на які проблема справляє вплив

Групи (підгрупи)	Так	Ні
Громадяни		Ні
Держава	Так	
Суб'єкти господарювання (25)	Так	

II. Цілі державного регулювання

Метою прийняття проекту постанови є приведення у відповідність до чинного законодавства нормативної бази НКРЕКП.

III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення визначених цілей

1. Визначення альтернативних способів:

Вид альтернативи	Опис альтернативи
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Порушення вимог чинного законодавства щодо відокремлення та незалежності оператора системи розподілу
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	Визнання постанови від 08.08.2013 № 1070 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання» такою, що втратила чинність. Погіршення якості надання послуг споживачам та обмеження доступу споживачів до інформації.
Обрана альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Прийняття нової постанови НКРЕКП та визнання такою, що втрачає чинність з 11.12.2018, постанови НКРЕ від 08.08.2013 № 1070. Приведення у відповідність до чинного законодавства нормативної бази НКРЕКП

2. Оцінка вибраних альтернативних способів досягнення цілей

1) Оцінка впливу на сферу інтересів держави

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні	Невиконання вимог чинного законодавства
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	Відсутні	Невиконання вимог чинного законодавства
Альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Виконання вимог чинного законодавства	Відсутні

2). Оцінка впливу на сферу інтересів громадян

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні	Відсутні
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	Відсутні	Погіршення якості надання послуг кол-центрами компаній
Альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Підвищення якості надання послуг кол-центрів компаніями	відсутні

3). Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні	Невиконання вимог чинного законодавства
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	Відсутні	Невиконання вимог чинного законодавства

Альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Визначення особливостей функціонування кол-центрів операторів системи розподілу та електропостачальника, що дозволить підвищити ефективність роботи кол-центру Визначення шляхів організації кол-центру з урахуванням вимог Закону щодо відокремлення та незалежності оператора системи розподілу, що дозволить уникнути можливих порушень	Витрати на здійснення заходів з відокремлення при функціонуванні кол-центру оператора системи розподілу
--	---	---

IV. Вибір найбільш оптимального альтернативного способу досягнення цілей

Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми)	Бал результативності (за чотирибальною системою оцінки)	Коментарі щодо присвоєння відповідного бала
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	2	Не відповідає вимогам чинного законодавства, проблема буде існувати
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	0	Не відповідає вимогам чинного законодавства, проблема буде існувати
Альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	4	Дозволяє вирішити проблему найбільш ефективним шляхом. Забезпечує виконання вимог чинного законодавства. Визначаються шляхи організації кол-центру з урахуванням вимог Закону щодо відокремлення та незалежності оператора системи розподілу, що дозволить уникнути можливих порушень Закону

Рейтинг результативності	Вигоди (підсумок)	Витрати (підсумок)	Обґрунтування відповідного місця альтернативи у рейтингу
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні	Порушення компаніями вимог законодавства	Не відповідає вимогам чинного законодавства
Альтернатива 2 Відсутність	Відсутні	Погіршення якості надання послуг	Не відповідає вимогам чинного законодавства,

регулювання		кол-центрами компаній через відсутність мінімальних вимог до якості обслуговування кол-центрами	проблема буде існувати
Обрана альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Забезпечує досягнення цілей державного регулювання	Витрати на здійснення заходів з відокремлення при функціонуванні кол-центру оператора системи розподілу	Дозволяє вирішити проблему найбільш ефективним шляхом. Забезпечує виконання вимог чинного законодавства. Визначаються шляхи організації кол-центру з урахуванням вимог Закону щодо відокремлення та незалежності оператора системи розподілу, що дозволить уникнути можливих порушень Закону

Рейтинг	Аргументи щодо переваги обраної альтернативи / причини відмови від альтернативи	Оцінка ризику зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акта
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Не вирішує проблему відповідності вимог законодавства	
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	Не вирішує проблему та не забезпечує досягнення цілей державного регулювання	
Обрана альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Дозволяє вирішити проблему найбільш ефективним способом з найменшими витратами ресурсів, забезпечує досягнення цілей державного регулювання.	відсутні

V. Механізми та заходи, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми

Проектом постанови пропонується визначити:

- мінімальні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів електропостачальників та операторів системи розподілу;
- шляхи організації функціонування кол-центрів ОСР та електропостачальника;
- показники якості надання послуг кол-центрами.

Впливу зовнішніх факторів, що можуть мати негативний вплив на виконання вимог регуляторного акта, не очікується.

Надано високу оцінку можливості впровадження та виконання вимог регуляторного акта суб'єктами господарювання.

Характеристика механізму повної або часткової компенсації можливої шкоди у разі настання очікуваних наслідків дії акта не розроблялась, оскільки введення в дію положень регуляторного акта не призведе до настання будь-яких негативних наслідків.

Функції в частині здійснення державного контролю та нагляду за додержанням вимог акта будуть здійснюватися державними органами, яким, відповідно до законодавства, надані такі повноваження.

VI. Обґрунтування запропонованого строку дії регуляторного акта

Строк дії акта необмежений та може бути змінений у разі внесення відповідних змін до чинного законодавства.

VII. Визначення показників результативності дії регуляторного акта

Після набрання чинності постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг «Про затвердження мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» її результативність визначатиметься такими показниками:

1) реалізація проекту регуляторного акта не потребує додаткових витрат із Державного бюджету України;

2) кількість суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб, на яких поширюватиметься дія акта – дія акта поширюватиметься на операторів систем розподілу електричної енергії, суб'єктів господарювання, що провадять діяльність з постачання електричної енергії з кількістю споживачів понад 100 тисяч (станом на дату прийняття акту – 25 суб'єктів господарювання);

3) рівень поінформованості суб'єктів господарювання та фізичних осіб з основних положень акта.

Відповідно до вимог статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» проект постанови НКРЕКП «Про затвердження мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами», разом з матеріалами, що обґрунтовують його прийняття та аналізом регуляторного впливу оприлюднено на офіційному веб-сайті НКРЕКП в мережі Інтернет www.nerc.gov.ua.

НКРЕКП у межах компетенції надає необхідні роз'яснення щодо норм проекту регуляторного акта і надаватиме роз'яснення щодо застосування акта, який буде опубліковано в засобах масової інформації після його прийняття.

VIII. Очікувані результати прийняття регуляторного акта

Прийняття регуляторного акта дозволить привести у відповідність до чинного законодавства нормативну базу НКРЕКП, покращити якість інформаційного забезпечення споживачів та якість надання послуг кол-центрами операторів системи розподілу та електропостачальників.

Голова НКРЕКП

Д. Вовк