

Обґрунтування
схвалення проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження форм звітності НКРЕКП № 13-НКРЕКП-водопостачання (квартильна) «Звіт щодо показників надійності водопостачання та якості питної води» та № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення (квартильна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення» та інструкцій щодо їх заповнення»

Згідно з статтею 9 Закону України «Про природні монополії» при регулюванні діяльності природних монополій Комісія має враховувати якість надання послуг.

Відповідно до статті 3 Закону України «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг» одним із завдань Комісії є здійснення державного регулювання діяльності суб'єктів природних монополій та суб'єктів господарювання на суміжних ринках шляхом захисту прав споживачів товарів і послуг у частині отримання товарів і послуг належної якості, а також стимулювання підвищення їх якості. Відповідно до статті 6 НКРЕКП здійснює в межах своїх повноважень контроль за якістю товарів, що виробляються суб'єктами природних монополій та суб'єктами господарювання на суміжних ринках, або послуг, що надаються такими суб'єктами.

Відповідно до статті 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» НКРЕКП розробляє та затверджує показники якості надання послуг суб'єктами природних монополій у сферах енергетики та комунальних послуг та суб'єктами, що провадять діяльність на суміжних ринках. Відповідно до статті 20 цього ж Закону Комісія здійснює моніторинг функціонування ринків у сфері комунальних послуг, який забезпечується шляхом проведення аналізу та оцінки, зокрема дотримання вимог щодо надійності та безперебійності постачання комунальних послуг, стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів.

Відповідно до статті 4 Закону України «Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, теплопостачання, централізованого постачання гарячої води, централізованого питного водопостачання та водовідведення» державні органи, до повноважень яких віднесено встановлення цін/тарифів у сферах централізованого питного водопостачання та водовідведення, забезпечують доступ споживачів до інформації щодо якісних характеристик товарів та послуг шляхом її розміщення на своїх офіційних веб-сайтах у мережі Інтернет, у засобах масової інформації.

На сьогодні у Комісії відсутні дані ліцензіатів з централізованого водопостачання та водовідведення щодо показників якості наданих ними послуг. У діючих формах звітності, що подають ліцензіати до Комісії, показники якості одиничні і стосуються лише якості питної води.

Таким чином Комісія не може в повному обсязі здійснювати свої обов'язки відповідно до чинного законодавства з питань забезпечення доступу споживачів до інформації щодо якості послуг з централізованого водопостачання та водовідведення, моніторингу функціонування ринків у сфері комунальних послуг, врахування якості послуг при регулювання діяльності суб'єктів природніх монополій, в тому числі при ціновому регулюванні.

Враховуючи зазначене, розроблено проект постанови «Про затвердження форм звітності НКРЕКП № 13-НКРЕКП-водо-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників надійності водопостачання та якості питної води» та № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення» та інструкцій щодо їх заповнення».

Директор Департаменту
стратегічного розвитку та планування

Цаплін В.І.



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

ПОСТАНОВА

Київ

№ _____

Про затвердження форм звітності НКРЕКП
№ 13-НКРЕКП-водопостачання
(квартальна) «Звіт щодо показників
надійності водопостачання та якості питної
води» та № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення
(квартальна) «Звіт щодо показників
комерційної якості надання послуг з
централізованого водопостачання та (або)
водовідведення» та інструкцій щодо їх
заповнення

Відповідно до Законів України «Про ліцензування видів господарської діяльності», «Про природні монополії», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити форми звітності НКРЕКП та інструкції щодо їх заповнення, що додаються:

1.1 № 13-НКРЕКП-водопостачання (квартальна) «Звіт щодо показників надійності водопостачання та якості питної води»;

1.2 № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення»;

2. Ця постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування.

Голова НКРЕКП

Д. Вовк

Звітність

**ЗВІТ ЩОДО ПОКАЗНИКІВ НАДІЙНОСТІ ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ЯКОСТІ ПИТНОЇ ВОДИ
за ____ квартал 20__ року**

Подають	Строки подання
Ліцензіати, що здійснюють господарську діяльність з централізованого водопостачання – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	до 20 числа місяця наступного за звітним періодом

Респондент:

Найменування _____

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

№ будинку /корпусу, № квартири /офіса)

Розділ I. Безперервність водопостачання

Середня тривалість перерв у мережі, хв					Середня частота перерв у мережі					Кількість відключень на 100 км мереж					Кількість абонентів			Загальна довжина мережі, км, в інших пунктах			
заплановані перерви		незаплановані (аварійні) перерви			усього	заплановані перерви		незаплановані (аварійні) перерви			усього	заплановані перерви		незаплановані (аварійні) перерви			усього		побутові	непобутові	разом
з попередженням	без попередження	форс-мажорні обставини	з вини інших осіб або споживачів	з вини ліцензіата		з попередженням	без попередження	форс-мажорні обставини	з вини інших осіб або споживачів	з вини ліцензіата		з попередженням	без попередження	форс-мажорні обставини	з вини інших осіб або споживачів	з вини ліцензіата					
010	020	030	040	050	055	060	070	080	090	100	105	110	120	130	140	150	155		160	170	175

Розділ II. Перевірка параметрів тиску

Кількість проведених вимірів тиску у звітному періоді	Кількість випадків недотримання параметрів тиску	Відсоток випадків недотримання параметрів тиску
010	020	030

Розділ III. Перевірка показників якості питної води

Місце взяття проби	Кількість проб	Кількість проб з відхиленням від стандартів якості питної води за групами показників якості питної води						% проб з відхиленням показників якості питної води
		Загалом	за групами показників якості питної води					
			мікробіологічні	паразитологічні	органолептичні	фізико-хімічні	санітарно-токсикологічні	
010	020	030	040	050	060	070	080	090
Проби питної води перед її надходженням у розподільну мережу (з підземних джерел)								
Проби питної води перед її надходженням у розподільну мережу (з поверхневих джерел)								
Проби питної води у розподільній мережі								
Усього								

Керівник (власник) _____

(П.І.Б.)

Виконавець _____

(П.І.Б.)

телефон: _____,

факс: _____,

електронна пошта: _____

ІНСТРУКЦІЯ
щодо заповнення форми звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання
(квартальна) «Звіт щодо показників надійності водопостачання та якості
питної води»

I. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію НКРЕКП на право здійснення господарської діяльності з централізованого водопостачання (далі – ліцензіат).

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання (квартальна) «Звіт щодо показників надійності водопостачання та якості питної води» (далі – форма звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання) та строки подання її до НКРЕКП.

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:

абонент – фізична (індивідуальний будинок або квартира у багатоквартирному будинку) або юридична особа, якій ліцензіатом надаються послуги з централізованого водопостачання;

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

запланована перерва – перерва у водопостачанні, здійснена ліцензіатом з метою проведення планового ремонту або обслуговування мереж. Перерва вважається запланованою, якщо є відповідне документальне підтвердження;

запланована перерва з попередженням споживачів – тимчасове припинення водопостачання споживачам, пов'язане з ремонтом або обслуговуванням мереж, про яке споживачів було повідомлено не пізніше ніж за 10 днів, що передували зазначеній перерві. Перерва вважається запланованою з попередженням, якщо є відповідне документальне підтвердження, що споживачі були повідомлені про перерву у водопостачанні;

запланована перерва без попередження споживачів – тимчасове припинення водопостачання споживачам, пов'язане з ремонтом або обслуговуванням мереж, про яке споживачів не було повідомлено не пізніше ніж за 10 днів, що передували зазначеній перерві;

кінець перерви у водопостачанні – зафіксований час відновлення водопостачання ліцензіатом усім споживачам, відключеним унаслідок перерви у водопостачанні;

незапланована (аварійна) перерва – тимчасове припинення водопостачання споживачам унаслідок форс-мажорних обставин, вини споживачів або інших осіб, а також з вини ліцензіата;

перерва у водопостачанні – тимчасове припинення водопостачання споживачам без їх від'єднання від мережі;

перерва внаслідок форс-мажорних обставин – перерва внаслідок виникнення дії непереборної сили (дії надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможлиблює надання послуги

з водопостачання. Виникнення форс-мажорних обставин має бути документально підтверджено;

перерва з вини споживачів або інших осіб – перерва, що виникла внаслідок дій споживачів, інших ліцензіатів або інших осіб. Вина споживачів або інших осіб має бути документально підтвердженою;

перерва з вини ліцензіата – усі аварійні перерви, яких можливо було уникнути заходами з обслуговування мереж та з нез'ясованих причин, крім тих, які виникли внаслідок форс-мажорних обставин, вини споживачів або інших осіб;

початок перерви у водопостачанні – зафіксований час надходження від споживачів або персоналу ліцензіата першого сигналу про перерву в водопостачанні.

1.4. Ця Інструкція розроблена відповідно до:

законів України «Про природні монополії», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг», «Про житлово-комунальні послуги»;

Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630;

інших нормативно-правових актів, якими регулюється ліцензована діяльність суб'єктів господарської діяльності з централізованого водопостачання та (або) водовідведення.

II. Порядок та строк надання інформації

2.1. Форма № 13-НКРЕКП-водопостачання подається ліцензіатами в цілому по суб'єкту господарювання.

2.2. Форма № 13-НКРЕКП-водопостачання складається станом на останнє число звітного періоду та подається ліцензіатом до НКРЕКП та її територіальних органів за місцезнаходженням ліцензіата не пізніше ніж через 20 днів після звітного періоду.

2.3. Звітним періодом є квартал.

2.4. Звіт направляється ліцензіатом до НКРЕКП поштою на паперових носіях та в електронному вигляді на адресу: sqr@necg.gov.ua, за якою можна отримати електронну форму звіту, а також до територіального підрозділу НКРЕКП за місцезнаходженням ліцензіата.

2.5. Звіт підписується керівником суб'єкта господарювання або його заступником. У звіті зазначаються прізвище та ініціали особи, яка підписала звіт, прізвище виконавця, номер телефону (із зазначенням коду міжміського зв'язку), факсу та адреса електронної пошти.

2.6. У разі внесення змін до звіту після його відправлення, виправлений звіт в електронному вигляді та на паперових носіях з підписом керівника ліцензіата або його заступника, а також супровідний лист із зазначенням причини внесення змін у строк до 5 календарних днів надсилається до НКРЕКП та її територіальних органів за місцезнаходженням ліцензіата.

III. Показники безперервності водопостачання

3.1. Безперервність водопостачання споживачів характеризується такими показниками:

а) показник середньої тривалості перерв у водопостачанні розраховується, як відношення сумарної тривалості перерв у водопостачанні за звітний період до загальної кількості абонентів, за формулою

$$\frac{\sum_{i=1}^k t_i \times n_i}{n}, \text{ хв,} \quad (1)$$

де

t_i – тривалість i -ї перерви у водопостачанні, хв;

n_i – кількість абонентів, відключених у результаті i -ї перерви в водопостачанні, осіб;

k – кількість перерв у водопостачанні протягом звітного періоду;

i – номер перерви у водопостачанні, $i = 1, 2, 3, \dots k$;

n – загальна кількість абонентів ліцензіата станом на 01 січня звітного року, осіб;

б) показник середньої частоти перерв у водопостачанні розраховується як відношення сумарної кількості відключених споживачів внаслідок усіх перерв у водопостачанні протягом звітного періоду до загальної кількості споживачів за формулою

$$\frac{\sum_{i=1}^k n_i}{n}, \quad (2)$$

де

n_i – кількість абонентів, відключених у результаті i -ї перерви у водопостачанні, шт.;

k – кількість перерв у водопостачанні протягом звітного періоду;

i – номер перерви у водопостачанні, $i = 1, 2, 3, \dots k$;

n – загальна кількість абонентів ліцензіата станом на 01 січня звітного року, осіб;

в) кількість відключень на 100 км мережі розраховується як відношення кількості перерв у водопостачанні протягом звітного періоду на довжину мереж водопостачання ліцензіата помножене на 100, за формулою

$$\frac{k}{L} * 100, \quad (3)$$

де

k – кількість перерв у водопостачанні протягом звітного періоду;

L – загальна довжина мереж водопостачання ліцензіата станом на 01 січня звітного року, км.

IV. Порядок реєстрації інформації, необхідної для розрахунку показників безперервності водопостачання

4.1. Ліцензіат повинен забезпечити ведення:

переліку джерел інформації, що використовуються для організації моніторингу показників безперервності водопостачання, згідно з додатком 1 до цієї Інструкції;

реєстру перерв у водопостачанні згідно з додатком 2 до цієї Інструкції;

реєстру перевірок параметрів тиску згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

4.2. Перелік джерел інформації, що використовуються для організації моніторингу показників безперервності водопостачання, формується згідно з додатком 1 до цієї Інструкції:

графа 1 – № з/п – порядковий номер;

графа 2 – код джерела інформації – код, який для зручності присвоює ліцензіат власним джерелам інформації, що використовуються для моніторингу показників якості надання послуг з водопостачання;

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

графа 4 – форма ведення джерела інформації – паперова, електронна, магнітна форма;

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

4.3. Реєстр перерв у водопостачанні формується згідно з додатком 2 до цієї Інструкції:

графа 1 – № з/п перерви у водопостачанні;

графа 2 – код джерела інформації – уноситься код джерела інформації (додаток 1 до цієї Інструкції), у якому вперше зафіксована інформація про початок перерви, що призвела до відключення споживачів;

графа 3 – адреса місця пошкодження – вносяться дані щодо місця пошкодження або планового ремонту частини мережі, яке призвело до перерви у водопостачанні;

графа 4 – відключена частина мережі – перелік вулиць (будинків), на яких припинено водопостачання;

графа 5 – інформація про виконані роботи – стисла інформація про проведені ремонтні роботи для усунення поломок в мережі;

графи 6 – 10 – класифікація перерв;

графа 11 – дата та час початку перерви у водопостачанні. Час першого повідомлення про відключення, яке реєструється у джерелах інформації;

графа 12 – дата та час кінця перерви у водопостачанні. Визначається та реєструється персоналом ліцензіата у джерелах інформації;

графа 13 – тривалість часу під час перерви у водопостачанні, протягом якого вода не мала подаватися за графіком (зазначається лише у разі, якщо водопостачання здійснюється ліцензіатом за графіком. Для таких перерв у примітці зазначається графік водопостачання).

графа 14 – тривалість перерви. Розраховується як різниця часу (у хвиликах) між початком та кінцем перерви у водопостачанні за вирахуванням

часу під час перерви у водопостачанні, протягом якого вода не мала подаватися за графіком (графа 13);

графи 15 – 16 – кількість відключених абонентів (побутових та непобутових). У разі неможливості визначення фактичної кількості відключених абонентів вказується розрахункове значення. Для таких перерв спосіб розрахунку зазначається у примітці;

графа 17 – примітки. У випадку незапланованої (аварійної) перерви з вини інших осіб або споживачів у примітці зазначається найменування цієї особи або споживача.

4.4. До реєстру перерв у водопостачанні не вносяться аварійні події, внаслідок яких відбувається зниження тиску в мережі, однак не припиняється водопостачання абонентів.

4.5. Якщо початок перерви у водопостачанні відбувся в одному місяці, а кінець – у наступному місяці, необхідно:

у попередньому місяці зареєструвати дату та час початку перерви у водопостачанні (графа 11 додатка 2 до цієї Інструкції);

у наступному місяці дану перерву реєструвати не потрібно;

після завершення перерви у наступному місяці занести дату та час завершення перерви в реєстр попереднього місяця.

4.6. Реєстр перевірок параметрів тиску формується згідно з додатком 3 до цієї Інструкції. У реєстр вносяться всі випадки перевірок параметрів тиску на межі балансової належності ліцензіата за зверненнями (скаргами) споживачів або управителя багатоквартирного будинку:

графа 1 – № з/п;

графа 2 – адреса місця вимірювання параметрів тиску;

графи 3 – 4 – зазначається присутність при проведенні перевірки параметрів тиску представника управителя багатоквартирного будинку або споживача(ів) відповідно;

графа 5 – дата проведення перевірки;

графи 6-7 – параметри тиску. Зазначаються мінімальне значення тиску в точці підключення, визначене у технічних умовах, та значення тиску за результатами перевірки;

графа 8 – недотримання параметрів тиску. Відмічається, якщо значення тиску за результатами перевірки (графа 7) нижче за мінімальне значення тиску в точці підключення, визначене у технічних умовах (графа 6);

графа 9 – примітки.

4.7. Реєстри перерв у водопостачанні та реєстри перевірок параметрів тиску подаються в електронному вигляді до НКРЕКП не пізніше ніж через 20 днів після завершення звітного періоду.

V. Порядок заповнення форми звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання

5.1. У розділі I «Безперервність водопостачання» відповідно до класифікації перерв у водопостачанні заносяться показники середньої тривалості перерв у водопостачанні (графи 010 – 055), середньої частоти перерв

у водопостачанні (графи 060 – 105) та кількості перерв на 1 км мережі (графи 110 – 155), розраховані за даними реєстрів перерв у водопостачанні.

У графах 160 – 175 зазначається кількість абонентів ліцензіата станом на 01 січня звітного року.

У графі 180 зазначається загальна довжина мереж ліцензіата станом на 01 січня звітного року.

Приклад заповнення розділу I «Безперервність водопостачання» форми звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання наведено в додатку 4 до цієї Інструкції.

5.2. У розділі II «Перевірка параметрів тиску» за даними реєстрів перевірок параметрів тиску зазначаються кількість проведених вимірів тиску у звітному періоді (графа 010), кількість випадків недотримання параметрів тиску (графа 020). У графі 030 вказується відсоток випадків недотримання параметрів тиску, який визначається як відношення граfi 020 до граfi 010 розділу II форми звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання, помножене на 100 %.

5.3. У розділі III «Перевірка показників якості питної води» залежно від місця взяття проби зазначається:

кількість проб питної води (графа 020);

кількість проб з відхиленням від стандартів якості питної води, визначених у ДСанПіН 2.2.4-171-10 «Гігієнічні вимоги до води питної, призначеної для споживання людиною» (далі – ДСанПіН 2.2.4-171-10), загалом та залежно від групи показників (графи 030 – 080);

відсоток проб з відхиленням показників якості питної води (графа 090), який визначається як відношення граfi 030 до граfi 020 розділу III форми звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання, помножене на 100 %.

Показники розраховуються за результатами виробничого контролю безпечності та якості питної води, що здійснюється згідно з вимогами ДСанПіН 2.2.4-171-10.

Директор Департаменту
стратегічного розвитку та планування

В. Цаплін

Додаток 1
до Інструкції щодо заповнення форми звітності
№ 13-НКРЕКП-водопостачання (квартальна)
«Звіт щодо показників надійності
водопостачання та якості питної води»

**Перелік джерел інформації, що використовуються для організації моніторингу показників надійності
водопостачання**

_____ 20__ рік

(найменування ліцензіата)

№ з/п	Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації (паперовий журнал, таблиці Microsoft Excel, електронна база даних тощо)	Стислий перелік інформації, яку містить зазначене джерело інформації
1	2	3	4	5

Додаток 4
до Інструкції щодо заповнення форми
звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання
(квартальна) «Звіт щодо показників
надійності водопостачання та якості
питної води»

Приклад заповнення форми звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання (квартальна) «Звіт щодо показників безперервності водопостачання»

1. Приклад реєстру перерв у водопостачанні

№ з/п перерви у водопостачанні	Код джерела інформації	Адреса місця пошкодження	Відключена частина мережі (перелік вулиць/будинків)	Інформація про виконані роботи	Класифікація перерв					Дата та час початку перерви дд.мм.рррр гг:хх	Дата та час кінця перерви дд.мм.рррр гг:хх	Тривалість часу, протягом якого вода не мала подаватися за графіком, хв	Тривалість перерви, хв	Кількість відключених абонентів		Примітки
					заплановані перерви		незаплановані (аварійні) перерви							побутових	непобутових	
					з попередженням	без попередження	форс-мажорні обставини	з вини інших осіб або споживачів	з вини ліцензіата							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Усього:																
1					x					03.11.2015 08:50	03.11.2015 14:17		327	220	5	
2					x					04.11.2015 08:45	04.11.2015 09:54		69	90	10	
3						x				05.11.2015 08:55	06.11.2015 09:17		1462	100	22	
4						x				09.11.2015 14:00	09.11.2015 18:00		240	18		
5							x			19.11.2015 08:54	19.11.2015 16:14		440		2	
6							x			20.11.2015 08:15	22.11.2015 12:15		3120	3		
7								x		23.11.2015 09:00	23.11.2015 18:00		540	45	1	
8								x		24.11.2015 08:23	24.11.2015 13:27		304	80	4	
9									x	25.11.2015 08:43	25.11.2015 09:55		72	75	4	
10									x	26.11.2015 08:48	26.11.2015 11:52		184	25		

2. Приклад розрахунку показників безперервності водопостачання за даними реєстру перерв у водопостачанні, які використовуються для заповнення форми звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання:

графа 160 $n = 29\ 000$ осіб;

графа 170 $n = 2\ 000$ осіб;

графа 175 $n = 29\ 000 + 2\ 000 = 31\ 000$ осіб;

графа 010 $\frac{327 * (220 + 5) + 69 * (90 + 10)}{31000} = 2,60$ хв;

графа 020 $\frac{1462 * (100 + 22) + 240 * 18}{31000} = 5,89$ хв;

графа 030 $\frac{440 * 2 + 3120 * 3}{31000} = 0,33$ хв.;

графа 040 $\frac{540 * (45 + 1) + 304 * (80 + 4)}{31000} = 1,63$ хв;

графа 050 $\frac{72 * (75 + 4) + 184 * 25}{31000} = 0,33$ хв;

графа 055 $2,6 + 5,89 + 0,33 + 1,63 + 0,33 = 10,78$ хв;

графа 060 $\frac{220 + 5 + 90 + 10}{31000} = 0,0105$;

графа 070 $\frac{100 + 22 + 18}{31000} = 0,0045$;

графа 080 $\frac{2 + 3}{31000} = 0,0002$;

графа 090 $\frac{45 + 1 + 80 + 4}{31000} = 0,0042$;

графа 100 $\frac{75 + 4 + 25}{31000} = 0,0033$;

графа 105 $0,0105 + 0,0045 + 0,0002 + 0,0042 + 0,0033 = 0,0227$;

графа 180 $L = 562$ км;

графа 110 $\frac{2}{562} * 100 = 0,36$;

графа 120 $\frac{2}{562} = 0,36$;

графа 130 $\frac{2}{562} = 0,36;$
 графа 140 $\frac{2}{562} = 0,36;$
 графа 150 $\frac{2}{562} = 0,36;$
 графа 155 $\frac{10}{562} = 1,78.$

3. Приклад заповненого розділу I форми звітності № 13-НКРЕКП-водопостачання (квартальна) «Звіт щодо показників надійності водопостачання та якості питної води» за результатами розрахунку показників безперервності водопостачання:

Середня тривалість перерв у мережі, хв						Середня частота відключень у мережі						Кількість відключень на 100 км мереж						Кількість споживачів			Загальна довжина мереж, км	
заплановані перерви		незаплановані (аварійні) перерви				усього	заплановані перерви		незаплановані (аварійні) перерви			усього	заплановані перерви		незаплановані (аварійні) перерви			усього	побутові	непобутові		разом
з попередженням	без попередження	форс-мажорні обставини	з вини інших осіб або споживачів	з вини ліцензіата	з попередженням		без попередження	форс-мажорні обставини	з вини інших осіб або споживачів	з вини ліцензіата	з попередженням		без попередження	форс-мажорні обставини	з вини інших осіб або споживачів	з вини ліцензіата						
010	020	030	040	050	055	060	070	080	090	100	105	110	120	130	140	150	155	160	170	175	180	
2,6	5,9	0,3	1,6	0,3	10,8	0,011	0,005	0,000	0,004	0,003	0,023	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	1,78	29000	2000	31000	572,00	

Форма № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення
(квартальна)
ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова НКРЕКП
№

Звітність

**ЗВІТ ЩОДО ПОКАЗНИКІВ КОМЕРЦІЙНОЇ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО
ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА (АБО) ВОДОВІДВЕДЕННЯ**

за _____ 20__ року
(квартал)

Подають	Строк подання
Ліцензіати, які здійснюють господарську діяльність з централізованого водопостачання та (або) водовідведення – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітнього кварталу

<p>Респондент:</p> <p>Найменування _____</p> <p>Місцезнаходження _____ (поштовий індекс, область /Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця /провулок, площа тощо, № будинку /корпусу, № квартири /офіса)</p>
--

Продовження форми № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення
(квартальна)

Код послуги	Тип послуги	Код рядка	Загальна кількість звернень	Кількість наданих послуг	Кількість ненаданих послуг	Строк надання послуги визначений законодавством	Середній строк надання послуги	Кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки	Відсоток послуг, час виконання яких перевищив установлені строки, %
A	Б	В							
S1	Надання доступу до мережі водопостачання:	010				XXXXXX			
S1.1	видача технічних умов (стаття 30*)	015				10 роб. днів			
S1.2	підключення об'єкта замовника до мереж (стаття 39*)	020				10 днів			
S2	Надання доступу до мережі водовідведення:	025				XXXXXX			
S2.1	видача технічних умов (стаття 30*)	030				10 роб. днів			
S2.2	підключення об'єкта замовника до мереж (стаття 39*)	035				10 днів			
S3	Періодична перевірка засобів обліку (п. 15**)	040				місяць			
S4	Перевірка кількісних або якісних показників надання послуг (з питань водопостачання)	045				XXXXXX			
S4.1	проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг (п. 35**)	050							
S4.2	розгляд акта-претензії за результатами перевірки (п. 39**)	055				3 роб. дні			
S5	Перевірка кількісних або якісних показників надання послуг (з питань водовідведення)	060				XXXXXX			
S5.1	проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг (п. 35**)	065							
S5.2	розгляд акта-претензії за результатами перевірки (п. 39**)	070				3 роб. дні			
S6	Відповідь на письмові звернення побутових споживачів (стаття 20***) (з питань водопостачання), у т. ч.:	075				місяць			
S6.1	на скарги щодо незадовільної якості питної води	080				місяць			
S6.2	на скарги на недостатній тиск у мережі	085				місяць			
S6.3	на скарги на перерви у водопостачанні	090				місяць			
S6.4	інші звернення	095				місяць			
S7	Відповідь на письмові звернення побутових споживачів (стаття 20***) (з питань водовідведення), у т. ч.:	100				місяць			
S7.1	на скарги щодо незадовільної якості надання послуг з водовідведення	105				місяць			
S7.2	інші звернення	110				місяць			
	Водопостачання	115				XXXXXX			
	Водовідведення	120				XXXXXX			

* Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності» від 17.02.2011 № 3038-VI.

** Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630.

*** Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР.

Керівник (власник) _____

(П.І.Б.)

Виконавець _____

(П.І.Б.)

телефон: _____,

факс: _____,

електронна пошта: _____

ІНСТРУКЦІЯ
щодо заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення (квартальна) «Звіт щодо показників
комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та
(або) водовідведення»

I. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію НКРЕКП на право здійснення господарської діяльності з централізованого водопостачання та (або) водовідведення.

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення» (далі – форма звітності № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення) та строк подання її до НКРЕКП.

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:

дата початку надання послуги – дата початку відліку строку надання послуги споживачеві з моменту отримання ліцензіатом від споживача всіх передбачених законодавством даних;

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

джерело інформації – паперовий, електронний або магнітний носій інформації, на якому зафіксовані первинні дані, що використовуються для розрахунку показників якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення;

показники комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення – показники, які характеризують якість відносин між ліцензіатом та споживачем, що передбачає дотримання ліцензіатом вимог, установлених чинним законодавством;

форс-мажорні обставини – дія непереборної сили (дії надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможлиблює надання послуги.

Скорочення, що застосовуються в Інструкції та її додатках:

ВЛ – вина ліцензіата;

ВС – вина споживача або інших осіб;

ФМ – форс-мажорні обставини;

1.4. Ця Інструкція розроблена відповідно до:

законів України «Про природні монополії», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг», «Про житлово-комунальні послуги», «Про звернення громадян»;

Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630;

інших нормативно-правових актів, якими регулюється ліцензована діяльність суб'єктів господарської діяльності з централізованого водопостачання та (або) водовідведення.

II. Порядок та строк надання інформації

2.1. Форма № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення подається ліцензіатами в цілому по суб'єкту господарювання.

2.2. Форма № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення складається станом на останнє число звітного періоду та подається ліцензіатом до НКРЕКП та її відділів (секторів) за місцезнаходженням ліцензіата не пізніше ніж через 50 днів після звітного періоду.

2.3. Звітним періодом є квартал.

2.4. Звіт направляється ліцензіатом до НКРЕКП поштою на паперових носіях та в електронному вигляді на адресу: sqr@necr.gov.ua, за якою можна отримати електронну форму звіту, а також на паперових носіях до територіального підрозділу НКРЕКП за місцезнаходженням ліцензіата.

2.5. Звіт підписується керівником суб'єкта господарювання або його заступником. У звіті зазначаються прізвище та ініціали особи, яка підписала звіт, прізвище виконавця, номер телефону (із зазначенням коду міжміського зв'язку), факс та електронна пошта.

2.6. У разі внесення змін до звіту після відправлення слід терміново надіслати до НКРЕКП та її відділів (секторів) за місцезнаходженням ліцензіата виправлений звіт в електронному вигляді та на паперових носіях з підписом керівника ліцензіата або його заступника, а також лист із зазначенням причини внесення змін.

III. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення

3.1. Ліцензіат повинен забезпечити ведення:

переліку джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг згідно з додатком 1 до цієї Інструкції;

переліку послуг згідно з додатком 2 до цієї Інструкції;

реєстру письмових звернень населення та запитів на надання послуг згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

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

графа 1 – № з/п – порядковий номер;

графа 2 – код джерела інформації – код, який для зручності присвоює підрозділ ліцензіата власним джерелам інформації, що використовуються для моніторингу показників якості надання послуг;

графа 3 – назва джерела інформації – назва журналу, електронної бази даних, інших джерел;

графа 4 – форма ведення джерела інформації – паперова, електронна, магнітна;

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

3.3. Реєстр письмових звернень населення та запитів на надання послуг формується згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

Графи реєстру заповнюються наступним чином:

графа 1 – № з/п – порядковий номер;

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

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

графи 4 – 6 – інформація про абонента: прізвище, ім'я, по батькові (найменування), адреса споживача, інша інформація (телефон, адреса електронної пошти, реєстраційний номер тощо);

графа 7 – предмет звернення: заповнюється лише для письмових звернень населення (літери «С», «П», «З» відповідно для скарг, пропозицій (зауважень) та заяв (клопотань));

графа 8 – дата початку надання послуги:

з видачі технічних умов – день реєстрації відповідної заяви;

з підключення об'єкта замовника до мереж – день реєстрації відповідної заяви;

з періодичної перевірки засобів обліку – зафіксована у відповідних джерелах інформації дата зняття засобу обліку для періодичної перевірки. Якщо за договором з ліцензіатом періодичну перевірку засобів обліку, встановлених у споживачів ліцензіата, здійснює інший суб'єкт господарювання, дані щодо таких перевірок також вносяться у реєстр;

з проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг – дата реєстрації повідомлення споживача про неналежне надання або ненадання послуг, за яким проведено перевірку;

з розгляду акта-претензії за результатами перевірки кількісних або якісних показників надання послуг – дата укладання акта-претензії про неналежне надання або ненадання послуг;

для письмових звернень населення – дата отримання звернення населення, у тому числі переадресовано від органів державної влади та місцевого самоврядування. Датою отримання звернення населення є дата реєстрації звернення у відповідному джерелі інформації (журнал обліку, електронній базі даних тощо).

графа 9 – дата завершення надання послуги:

з видачі технічних умов – дата реєстрації готових до видачі замовнику технічних умов, зафіксована у джерелах інформації, та повідомлення про це замовника;

з підключення об'єкта замовника до мереж – дата здійснення підключення об'єкта замовника до мереж, зафіксована у джерелах інформації;

з періодичної перевірки засобів обліку – дата встановлення засобу обліку після проведення його перевірки, зафіксована у джерелах інформації;

з проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг – дата встановлення факту ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг, зафіксована у джерелах інформації;

з розгляду акта-претензії за результатами перевірки кількісних або якісних показників надання послуг – зареєстрована дата повідомлення споживачу про задоволення акта-претензії або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причини такої відмови;

для письмових звернень населення – дата реєстрації листа-відповіді на звернення громадянина у відповідному джерелі інформації (журнал обліку, електронна база даних тощо).

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

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

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

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

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

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

3.4. Якщо запит на надання послуги або звернення побутового споживача стосується одночасно питань водопостачання та водовідведення, такий запит або звернення реєструється двічі за відповідними кодами виду послуг відповідно до переліку послуг, наведеного в додатку 2 до цієї Інструкції.

3.5. Якщо початок надання послуги відбувся в одному місяці, а завершення – у наступному або дата отримання звернення в одному місяці, а відповідь – у наступному місяці, необхідно:

у місяці, коли надійшла заявка на послугу або отримано звернення, зареєструвати дату початку надання послуги (графа 8 додатка 3 до цієї Інструкції) та дату завершення надання послуги або дату надання відповіді на звернення (графа 9 додатка 1 до цієї Інструкції).

При цьому, у місяці завершення надання цієї послуги або надання відповіді на звернення її реєструвати не потрібно.

При наданні послуги або відповіді на звернення пізніше наступного місяця необхідно:

у місяці, коли надійшла заявка на послугу або отримано звернення, зареєструвати дату початку надання послуги (графа 8 додатка 3 до цієї Інструкції);

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

3.5. Реєстри письмових звернень населення та запитів на надання послуг подаються в електронному вигляді до НКРЕКП не пізніше ніж через 50 днів після завершення звітного періоду (без даних, що містять персональну інформацію абонентів).

IV. Порядок заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення

4.1. Інформація для заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення формується на підставі даних додатків 1 – 3 до цієї Інструкції.

4.2. Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з централізованого водопостачання та (або) водовідведення містить таку інформацію:

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

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

графа В – код рядка;

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

графа 2 – кількість наданих послуг відповідно до письмового звернення споживача (дані указуються окремо за кожним видом послуг у відповідному рядку). Зазначена кількість запитів щодо надання послуг визначається на

підставі інформації, яку містять реєстри письмових звернень населення та запитів на надання послуг (додаток 3 до цієї Інструкції);

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

графа 4 – строк виконання послуги відповідно до чинного законодавства;

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

графа 6 – кількість послуг, щодо яких не було дотримано строків їх надання згідно з нормативними документами, зазначеними у графі 4 форми звітності № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення. Визначається на підставі інформації, що містять реєстри письмових звернень населення та запитів на надання послуг (додаток 3 до цієї Інструкції);

графа 7 – відсоток послуг, наданих з перевищенням установленого строку виконання, %. Визначається як відношення графи 6 до графи 2 форми звітності № 14-НКРЕКП-водопостачання/водовідведення, помножене на 100 %.

**Директор Департаменту
стратегічного розвитку та планування**

В. Цаплін

Додаток 1
до Інструкції щодо заповнення форми
звітності № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення
(квартальна) «Звіт щодо показників
комерційної якості надання послуг з
централізованого водопостачання та
(або) водовідведення»

Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг

20__ рік

(найменування ліцензіата та його підрозділу)

№ з/п	Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації (паперовий журнал, таблиці Microsoft Excel, електронна база даних тощо)	Стислий перелік інформації, що містить джерело інформації
1	2	3	4	5

Додаток 2
до Інструкції щодо заповнення форми
звітності № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення
(квартальна) «Звіт щодо показників
комерційної якості надання послуг з
централізованого водопостачання та
(або) водовідведення»

Перелік послуг

S1	Надання доступу до мережі водопостачання:
S1.1	видача технічних умов (стаття 30*)
S1.2	підключення об'єкта замовника до мереж (стаття 39*)
S2	Надання доступу до мережі водовідведення:
S2.1	видача технічних умов (стаття 30*)
S2.2	підключення об'єкта замовника до мереж (стаття 39*)
S3	Періодична повірка засобів обліку (п. 15**)
S4	Перевірка кількісних або якісних показників надання послуг (з питань водопостачання)
S4.1	проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг (п. 35**)
S4.2	розгляд акта-претензії за результатами перевірки (п. 39**)
S5	Перевірка кількісних або якісних показників надання послуг (з питань водовідведення)
S5.1	проведення перевірки кількісних або якісних показників надання послуг (п. 35**)
S5.2	розгляд акта-претензії за результатами перевірки (п. 39**)
S6	Відповідь на письмові звернення побутових споживачів (стаття 20***) (з питань водопостачання), у т. ч.:
S6.1	на скарги щодо незадовільної якості питної води
S6.2	на скарги на недостатній тиск у мережі
S6.3	на скарги на перерви у водопостачанні
S6.4	інші звернення
S7	Відповідь на письмові звернення побутових споживачів (стаття 20***) (з питань водовідведення), у т. ч.:
S7.1	на скарги щодо незадовільної якості надання послуг з водовідведення
S7.2	інші звернення

* Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності» від 17.02.2011 № 3038-VI.

** Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630.

*** Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР.

Додаток 3
до Інструкції щодо заповнення форми
звітності № 14-НКРЕКП-
водопостачання/водовідведення
(квартальна) «Звіт щодо показників
комерційної якості надання послуг з
централізованого водопостачання та
(або) водовідведення»

Реєстр письмових звернень населення та запитів на надання послуг

_____ за _____ 20_ року
(найменування ліцензіата та його підрозділу) (місяць)

№ з/п	Код послуги	Код джерела інформації	Інформація про абонента			Предмет звернення (лише для письмових звернень громадян)	Дата початку надання послуги дд.мм.рррр	Дата завершення надання послуги дд.мм.рррр	Тривалість обгрунтованої затримки виконання послуги		Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки)		Причина затримки (ВС, ФМ)	Причина ненадання послуги (ВС, ФМ, ВЛ)	Примітки
			прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	Адреса	інша інформація				кал. дн.*	роб. дн.*	кал. дн.*	роб. дн.*			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

* зазначаються дні тільки тієї колонки (календарних/робочих) яка відноситься до встановленого законодавством строку виконання даної послуги.