

Обґрунтування

прийняття проєкту рішення, що має ознаки регуляторного акта, - постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»
(щодо розгляду та вирішення звернень/скарг/претензій споживачів стосовно якості електричної енергії, забезпечення дотримання гарантованих стандартів якості електропостачання)

Відповідно до положень частини третьої статті 6 Закону України «Про ринок електричної енергії» (далі – Закон) до повноважень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), на ринку електричної енергії належить, зокрема, встановлення показників якості електропостачання, моніторинг їх дотримання, визначення умов, порядку та розмірів відшкодування (компенсації), що застосовується у разі недотримання встановлених показників якості.

Главою 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 (далі – Кодекс систем розподілу), визначений Порядок перевірки якості електричної енергії за зверненнями/скаргами/претензіями споживачів, яким передбачено, що у разі визнання звернень/скарг/претензій споживачів щодо якості електричної енергії обґрунтованими оператором системи розподілу (далі – ОСР) визначається складність робіт, необхідних для усунення причин неналежної якості електричної енергії, та строки їх проведення. Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (далі – Порядок № 375), встановлено відповідні гарантовані стандарти якості щодо таких строків, за недотримання яких споживачам надається компенсація.

Моніторинг дотримання вимог порядку перевірки якості електричної енергії за зверненнями/скаргами/претензіями споживачів, встановленого главою 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, здійснюється відповідно до форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів», затвердженої постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 (далі – Постанова № 374), в якій реєструються усі звернення/скарги/претензії споживачів щодо якості електричної енергії, які надійшли до ОСР, зазначається вид робіт за складністю та строк, необхідний для їх виконання з метою усунення причин неналежної якості електричної енергії.

За результатами опрацювання реєстрів розгляду звернень/скарг/претензій споживачів щодо якості електричної енергії НКРЕКП виявлено недоліки в частині правильності визначення ОСР складності робіт та, відповідно, строків усунення причин неналежної якості електричної енергії, встановлених главою 13.2 розділу XIII Кодексу систем

Крім того, виявляються системні випадки недотримання ОСР



УН
НКРЕКП
№1450-13.3/25 від 30.07.2025
КЕП: Голембівська О. В. 30.07.2025 13:51
3FAA9288358EC00304000000C6252000307BE200
Сертифікат дійсний з 31.03.2025 до 29.03.2027 10:27

строків проведення таких робіт, що потребує удосконалення процесу розгляду та вирішення звернень/скарг/претензій.

Крім того, главою 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу наведено перелік підстав для відхилення ОСР звернень/скарг/претензій, тобто визнання такими, що не підлягають задоволенню, зокрема у випадках встановлення вини споживача, підтвердження дотримання ОСР показників якості електричної енергії за результатами проведених вимірювань або відмови споживача від претензій.

Варто зазначити, що відповідно до пункту 1.1 ДСТУ EN 50160:2023 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення (EN 50160:2022, IDT)», яким встановлено допустимий діапазон напруги в точці приєднання споживача, стандарт не застосовується у разі порушення нормальних умов роботи електричної мережі, зокрема у випадках:

- настання форс-мажорних обставин;

- дефіцит потужності в системі внаслідок зовнішніх подій та, відповідно, застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності.

З урахуванням активних бойових дій, постійних ракетно-дронових обстрілів, застосування графіків відключень перелік випадків відхилення ОСР звернень/скарг/претензій споживачів щодо якості електричної енергії потребує доопрацювання.

З метою врегулювання зазначених питань Департаментом стратегічного розвитку та міжнародної співпраці підготовлено проєкт постанови «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», яким Кодекс систем розподілу, Постанову № 374 та Порядок № 375 пропонується удосконалити шляхом деталізації видів робіт та градації строків, необхідних для їх виконання, у разі визнання звернень/скарг/претензій споживачів щодо якості електричної енергії обґрунтованими, посилення відповідальності ОСР за недотримання встановлених гарантованих стандартів якості стосовно тривалості усунення причин неналежної якості електричної енергії, а саме збільшення розміру відповідної компенсацій споживачам, а також доповнення переліку випадків, у яких звернення/скарги/претензії споживачів щодо неналежної якості електричної енергії можуть бути відхилені ОСР у разі наявності об'єктивних обставин.

На виконання вимог Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» 27 травня 2025 року проєкт постанови, що має ознаки регуляторного акта, було схвалено на відкритому засіданні НКРЕКП та 30 травня 2025 року розміщено на офіційному вебсайті НКРЕКП для отримання зауважень та пропозицій від фізичних та юридичних осіб, їх об'єднань, органів місцевого самоврядування та інших заінтересованих осіб. Зауваження та пропозиції до проєкту постанови, що надійшли до НКРЕКП у період з 30 травня 2025 року

по 13 червня 2025 року, були оприлюднені 30 червня 2025 року на офіційному вебсайті НКРЕКП та їх відкрите обговорення було проведено 04 та 14 липня 2025 року. Протокол за результатами відкритих обговорень 21 липня 2025 року було оприлюднено на офіційному вебсайті НКРЕКП.

Враховуючи зазначене, пропонуємо прийняти постанову НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП».

**Директор Департаменту стратегічного
розвитку та міжнародної співпраці**

Олена ГОЛЕМБІВСЬКА



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

ПОСТАНОВА

Київ

№ _____

Про затвердження Змін до деяких
постанов НКРЕКП

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

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити Зміни до деяких постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, що додаються.

2. Ця постанова набирає чинності з 01 жовтня 2025 року, але не раніше дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

Голова НКРЕКП

Юрій ВЛАСЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

№ _____

Зміни до деяких постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

1. Унести до глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 14 березня 2018 року № 310, такі зміни:

1) у пункті 13.2.2:

абзац перший викласти в такій редакції:

«13.2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії, у тому числі поданої через кол-центр, ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі. Письмова відповідь може бути надана за допомогою електронних засобів зв'язку із забезпеченням передачі всіх підтвердних документів, зокрема через особистий кабінет споживача (у разі наявності реєстрації) та/або інші електронні платформи, зазначені в договорі споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, або іншим каналом зв'язку, який вказаний у скаргі/зверненні/претензії споживача. Відповідь повинна містити інформацію щодо:»;

у підпункті 2:

абзац третій після слова «цієї» доповнити словами «глави Кодексу»;

доповнити двома новими абзацами такого змісту:

«документів, що підтверджують настання форс-мажорних обставин;

інформації щодо застосування заходів регулювання споживання відповідно до вимог цього Кодексу та інструкцій, затверджених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, інформування щодо яких здійснювалося на офіційному вебсайті ОСР;»;

2) пункти 13.2.11 та 13.2.12 викласти в такій редакції:

«13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 90 днів у разі необхідності

проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва.

Технічним обслуговуванням є роботи з: регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях; проведення профілактичних робіт; ревізії контактних з'єднань проводів на вводах до будівель, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; розподілу пофазного струму навантаження; перевірки монтажу повторних заземлень ПЛ-0,4 кВ, заземлення ТП та нейтралі силового трансформатора відповідно до вимог ПУЕ тощо.

Поточним ремонтом є роботи із: заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях; заміни проводу відгалуження від опори повітряної лінії електропередачі до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередачі у межах одного прогону; заміни відгалуження та/або ділянок ПЛ, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів тощо.

Капітальним ремонтом є роботи із: заміни силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту кабельних ліній із заміною існуючих елементів, ремонту повітряних ліній із заміною існуючих елементів, зокрема заміни (на наявних опорах) існуючого проводу на провід із більшою площею поперечного перерізу або на провід іншого типу, заміна дефектного проводу, улаштування пристроїв заземлення на повітряній лінії тощо.

Новим будівництвом є роботи з будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій з наступним перепідключенням споживачів тощо.

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.

Якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то споживачу надається відповідь, у якій зазначається інформація про стан виконання запланованих заходів щодо приведення показників якості електричної енергії у відповідність до вимог цього Кодексу та строки їх виконання, які не можуть перевищувати строки, встановлені відповідно до цього пункту за результатами розгляду першої скарги/звернення/претензії.

13.2.12. ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи разом інформацією щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведеного відповідно до вимог пунктів 6.2.1 – 6.2.5

глави 6.2 розділу VI цього Кодексу та пункту 13.2.10 цієї глави Кодексу, протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, що підтверджують дотримання ОСР встановлених показників якості електричної енергії, або отримує заяву споживача в письмовій формі про вирішення питання щодо якості електричної енергії та відсутності претензії.».

2. Рядок ТЗ додатка 2 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 373, викласти в такій редакції:

«

ТЗ	Якість електропостачання	Якість електричної енергії (напруга)	Не ідентифіковані споживачі	ТЗ.1.1		
			Консультації	ТЗ.1.2		
			Скарги/звернення/претензії	ТЗ.1.3		
		Надійність (безперебійність) електропостачання		ТЗ.2		
		Інше		ТЗ.3		

».

3. Унести до форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 374, такі зміни:

1) форму № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів» викласти в новій редакції, що додається;

2) в Інструкції щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів»:

у главі 3:

у пункті 3.2:

після абзацу п'ятого доповнити новим абзацом шостим такого змісту:

«графа 5 – диспетчерська назва обладнання, до якого приєднаний споживач;».

У зв'язку з цим абзаци шостий – двадцять дев'ятий вважати відповідно сьомим – тридцятим;

в абзаци сьомому цифру «5» замінити цифрою «6»;

в абзаци восьмому цифру «6» замінити цифрою «7»;

в абзаци дев'ятому цифру «7» замінити цифрою «8»;

в абзаци десятому цифру «8» замінити цифрою «9»;

в абзаци одинадцятому цифру «9» замінити цифрами «10»;

в абзаци дванадцятому цифри «10» замінити цифрами «11»;

в абзаци тринадцятому цифри «11» замінити цифрами «12»;

в абзаци п'ятнадцятому цифри «12» замінити цифрами «13»;

в абзаци шістнадцятому цифри «13» замінити цифрами «14»;

абзаци сімнадцятий викласти в такій редакції:

«графи 15 – 20 – обґрунтованість скарги/звернення/претензії.

Указується «х» у графі 15, якщо визнається факт недотримання параметрів якості електричної енергії, та у графах 16 – 20 відповідно до причини відхилення скарги, якщо скарга/звернення/претензія визнана такою, що не підлягає задоволенню;»;

в абзаци вісімнадцятому цифри «18» замінити цифрами «21» та після слова «електропостачанні» доповнити знаками та словами «, документів, що підтверджують настання форс-мажорних обставин; інформації щодо застосування заходів регулювання споживання відповідно до вимог Кодексу систем розподілу та інструкцій, затверджених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, інформування щодо яких здійснювалося на офіційному вебсайті ОСР;»;

в абзаци дев'ятнадцятому цифри «19» замінити цифрами «22»;

після абзацу дев'ятнадцятого доповнити новим абзацом двадцятим такого змісту:

«графа 23 – повторна скарга/звернення/претензія під час розгляду або усунення причин неякісної електроенергії. Указується «х», якщо скарга/звернення/претензія надійшла протягом розгляду скарги/звернення/претензії споживача (повторна);».

У зв'язку з цим абзаци двадцятий – тридцятий вважати відповідно двадцять першим – тридцять першим;

абзаци двадцять перший – двадцять п'ятий замінити новим абзацом двадцять першим такого змісту:

«графа 24 – вид робіт, необхідних для усунення причин незадовільної якості електричної енергії (технічне обслуговування/поточний ремонт/капітальний ремонт/нове будівництво). Вказується вид робіт «технічне обслуговування» або «поточний ремонт», або «капітальний ремонт», або «нове будівництво» згідно з положеннями глави 13.2 Кодексу систем розподілу;».

У зв'язку з цим абзаци двадцять шостий – тридцять перший вважати відповідно абзацами двадцять другим – двадцять сьомим;

абзац двадцять другий викласти в такій редакції:

«графа 25 – дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства. Указується визначена відповідно до глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу дата усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням строку 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 90 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва з дня, наступного за днем підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії;»;

в абзаци двадцять третьому цифри «22» замінити цифрами «26»;

в абзаци двадцять четвертому цифри «23» замінити цифрами «27»;

в абзаци двадцять п'ятому цифри «24» замінити цифрами «28»;

абзац двадцять шостий викласти в такій редакції:

«графа 29 – дата надання інформації споживачу про проведені роботи або дата письмової заяви споживача про вирішення питання щодо якості електропостачання та відсутності претензії – дата реєстрації листа споживачу з інформуванням про усунення причин незадовільної якості електричної енергії та проведені роботи разом з інформацією щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведених відповідно до вимог пунктів 6.2.1 – 6.2.5 глави 6.2 розділу VI та пункту 13.2.10 глави 13.2 Кодексу систем розподілу протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, що підтверджують дотримання ОСР встановлених показників якості електричної енергії, або дата заяви споживача в письмовому вигляді про вирішення питання щодо якості електропостачання та відсутності претензії;»;

в абзаци двадцять сьомому цифри «26» замінити цифрами «30»;

у пункті 3.3:

в абзаци другому цифру «5» замінити цифрою «6»;

в абзаци третьому цифру «9» замінити цифрами «10»;

в абзаци четвертому цифри «10» замінити цифрами «11», а цифри «13» замінити цифрами «14»;

в абзаци п'ятому цифри «13» замінити цифрами «14»;

в абзаци шостому цифри «15» замінити цифрами «16»;

у пункті 3.4 цифру «7» замінити цифрою «8», а цифри «17» замінити цифрами «18»;

таблицю 1 глави 4 викласти в такій редакції:

«

Таблиця 1

Зв'язок рядків і граф форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл

		Графи форми	
		010 – 020 (скарги, отримані у звітному та в минулі періоди відповідно)	030
Рядки форми	010	Сумарна кількість значень у д1. г7	
	015		
	020	Сумарна кількість значень у д1. г15	$(г010. p020+г020. p020)/ (г010. p010+г020. p010)*100 \%$
	025	$p030 + p035 + p040 + p045 + p050$	$(г010. p025+г020. p025)/ (г010. p010+г020. p010)*100 \%$
	030	Сумарна кількість значень у д1. г16	$(г010. p030+г020. p030)/ (г010. p025+г020. p025)*100 \%$
	035	Сумарна кількість значень у д1. г17	$(г010. p035+г020. p035)/ (г010. p025+г020. p025)*100 \%$
	040	Сумарна кількість значень у д1. г18	$(г010. p040+г020. p040)/ (г010. p025+г020. p025)*100 \%$
	045	Сумарна кількість значень у д1. г19	$(г010. p045+г020. p045)/ (г010. p025+г020. p025)*100 \%$
	050	Сумарна кількість значень у д1. г20	$(г010. p050+г020. p050)/ (г010. p025+г020. p025)*100 \%$
	055	Сумарна кількість значень у д1. г13	$(г010. p055+г020. p055)/ (г010. p010+г020. p010)*100 \%$
	060	$p060 - p035$	$(г010. p060+г020. p060)/ (г010. p055+г020. p055)*100 \%$
	065	$p070 + p080 + p090 + p100$	$(г010. p065+г020. p065)/ [(г010. p010+г020. p010)-(г010. p110+г020. p110)]*100 \%$
	070	Сумарна кількість значень «технічне обслуговування» у д1. г24	$(г010. p070+г020. p070)/ (г010. p065+г020. p065)*100 \%$
	075	Сумарна кількість значень «технічне обслуговування» у д1. г24, якщо д1. г27 > 15	$(г010. p075+г020. p075)/ (г010. p070+г020. p070)*100 \%$
	080	Сумарна кількість значень «поточний ремонт» у д1. г24	$(г010. p080+г020. p080)/ (г010. p065+г020. p065)*100 \%$
	085	Сумарна кількість значень «поточний ремонт» у д1. г25, якщо д1. г27 > 30	$(г010. p085+г020. p085)/ (г010. p080+г020. p080)*100 \%$
	090	Сумарна кількість значень «капітальний ремонт» у д1. г24	$(г010. p090+г020. p090)/ (г010. p065+г020. p065)*100 \%$
	95	Сумарна кількість значень «капітальний ремонт» у д1. г25, якщо д1. г27 > 90	$(г010. P095+г020. P095)/ (г010. p090+г020. p090)*100 \%$
	100	Сумарна кількість значень «нове будівництво» у д1. г24	$(г010. p100+г020. p100)/ (г010. p065+г020. p065)*100 \%$
	105	Сумарна кількість значень «нове будівництво» у д1. г25, якщо д1. г27 > 180	$(г010. p105+г020. p105)/ (г010. p100+г020. p100)*100 \%$
	110	Сумарна кількість значень «ні» у д1. Г30	$(г010. p110+г020. p110)/ (г010. p010+г020. p010)*100 \%$

»;

додаток викласти в новій редакції, що додається.

4. Унести до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 375, такі зміни:

1) у главі 2:

абзаци другий та третій підпункту 2 пункту 2.3 замінити чотирма новими абзацами другим – п'ятим такого змісту:

«у строк 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування;

у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;

у строк 90 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;

у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;»;

у пункті 2.4 цифру «6» замінити цифрою «7»;

пункт 2.5 доповнити двома новими абзацами такого змісту:

«Якщо не дотримано гарантований стандарт, визначений підпунктом 2 пункту 2.3 цієї глави, то сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою:

$K = 0,5 \times T \times Q \times d.$ »;

доповнити новим пунктом такого змісту:

«2.10. Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів, визначених підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави, розраховується за формулою

$K_{\text{п}} = K_{\text{м}} + 0,2 \times (t_{\text{ф, хв}} - t_{\text{н, хв}}),$

де $K_{\text{м}}$ – мінімальний розмір суми компенсації, встановлений за недотримання гарантованих стандартів, визначених підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави, який становить 300 грн – для побутового споживача, 500 грн – для малого непобутового споживача, 700 грн – для непобутового споживача;

$t_{\text{н, хв}}$ – допустима тривалість відновлення електропостачання після початку перерви, визначена підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави, хв;

$t_{\text{ф, хв}}$ – фактична тривалість відновлення електропостачання після початку перерви, хв;»;

2) у пункті 3.3 глави 3 цифру «6» замінити цифрою «7»;

3) у главі 5:

абзаци другий та третій підпункту 2 пункту 5.2 замінити чотирма новими абзацами другим – п'ятим такого змісту:

«у строк 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОМСР технічного обслуговування;

у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;

у строк 90 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;

у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва»;

пункт 5.4 доповнити двома новими абзацами такого змісту:

«Якщо не дотримано гарантований стандарт, визначений підпунктом 2 пункту 5.2 цієї глави, то сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 5.2 цієї глави) розраховується за формулою

$$K = 0,5 \times T \times Q \times d.»;$$

4) у главі 6:

в абзаці третьому підпункту 1 пункту 6.1 цифри та знаки «5.5 – 5.7» замінити цифрами та знаками «6.6 – 6.8»;

пункт 6.9 доповнити новим абзацом такого змісту:

«Тимчасово, на період дії воєнного стану в Україні та протягом 60 днів після його припинення чи скасування, ОСР, місцем провадження господарської діяльності яких є території можливих бойових дій, активних бойових дій та/або активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, визначених згідно з наказом Міністерства розвитку громад та територій України від 28 лютого 2025 року № 376, звільняється від надання компенсації, якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1, 2, 4 та 5 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, виникло з вини ОСП.»

5) у підпункті 2 пункту 7.1 та підпункті 2 пункту 7.4 глави 7 цифри та знак «6.8» замінити цифрами та знаком «7.8»;

6) абзац третій пункту 8.7 глави 8 після аббревіатури «ОСР» доповнити знаком та аббревіатурою «, ОМСР»;

7) у додатку 1:

рядки

«

Підпункт 2 пункту 2.3 глави 2	Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії):					
	у разі можливості їх усунення	30 днів	200	400	600	кожні 30 календарних днів

	оперативними діями персоналу ОСР					
	у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів	200	400	600	кожні 30 календарних днів
Підпункт 4 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години	300	500	700	одноразово
	Відновлення електропостачання після початку планової перерви в зимові місяці за попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу	200	400	600	одноразово
Підпункт 5 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів (для планових перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	24 години та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу	200	400	600	одноразово

»

викласти в такій редакції:

«

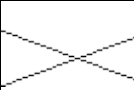
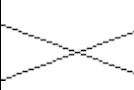
Підпункт 2 пункту 2.3 глави 2	Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії):					
	у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування	15 днів	200	400	600	кожні календарних днів 30
	у разі необхідності проведення поточного ремонту	30 днів	200	400	600	кожні календарних днів 30
	у разі необхідності проведення капітального ремонту	90 днів	200	400	600	кожні календарних днів 30
	у разі необхідності проведення нового будівництва	180 днів	200	400	600	кожні календарних днів 30
Підпункт 4 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години	пункт 2.10 глави 2 Порядку			одноразово
Підпункт 5 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів	12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу	пункт 2.10 глави 2 Порядку			одноразово
	Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів (для	24 години та 8 годин у зимові місяці	пункт 2.10 глави 2 Порядку			одноразово

	планових перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)	сумарно на добу		
--	--	-----------------	--	--

»;

8) у додатку 6:
рядки

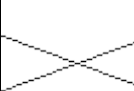
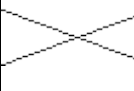
«

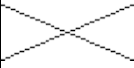
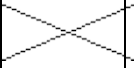
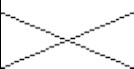
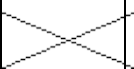
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів					
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів					

»

замінити рядками в такій редакції:

«

у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування	15 днів					
у разі необхідності проведення поточного ремонту	30 днів					

у разі проведення ремонту	необхідності капітального	90 днів						
у разі проведення будівництва	необхідності нового	180 днів						

».

Звітність

Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів
за 20__ рік

Подають	Строки подання
Ліцензіати, що здійснюють господарську діяльність з розподілу електричної енергії, – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	30-й день після звітного періоду

Респондент:
Найменування
Код ЄДРПОУ
Місцезнаходження
<i>(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо,</i>
<i>№ будинку/корпусу, № квартири/офісу)</i>

№ з/п	Класифікація звітних показників	Код рядка	Отримані у звітному році	Отримані й не вирішені у минулі періоди	%
	А	Б	010	020	030
1	Кількість скарг/звернень/претензій	010			
2	Результати розгляду скарг/звернень/претензій:	015			
2.1	кількість скарг/звернень/претензій, визнаних обґрунтованими	020			
2.2	кількість скарг/звернень/претензій, визнаних такими, що не підлягають задоволенню:	025			
2.2.1	внаслідок порушень споживачем вимог нормативно-технічної документації	030			
2.2.2	результати вимірювань підтверджують дотримання ОСР нормативних показників якості електричної енергії	035			
2.2.3	письмова відмова споживача від скарги/звернення/претензії	040			
2.2.4	настання форс-мажорних обставин	045			
2.2.5	застосуванням заходів регулювання споживання	050			
2.3	кількість проведених вимірювань:	055			
2.3.1	у т. ч. за результатами яких параметри якості електричної енергії не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу	060			
3	Усунення причин незадовільної якості електричної енергії:	065			
3.1	технічне обслуговування	070			
3.1.1	з перевищенням установлених законодавством строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії	075			
3.2	поточний ремонт	080			
3.2.1	з перевищенням установлених законодавством строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії	085			
3.3	капітальний ремонт	090			
3.3.1	з перевищенням установлених законодавством строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії	095			
3.4	нове будівництво	100			
3.4.1	з перевищенням установлених законодавством строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії	105			
4	Скарги/звернення/претензії, що залишились не вирішеними на кінець звітного року	110			

Керівник (власник) _____

(П. І. Б.)

Виконавець _____
(П. І. Б.)

телефон: _____, факс: _____, електронна пошта: _____