

## Обґрунтування

**схвалення проєкту рішення, що має ознаки регуляторного акта, - постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»**  
*(у частині розгляду та вирішення звернень/скарг/претензій споживачів на якість електричної енергії, та 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), встановлений Порядок перевірки якості електричної енергії за зверненнями/скаргами/претензіями споживачів, яким, зокрема, наведено випадки, у яких звернення/скарги/претензії можуть бути визнані такими, що не підлягають задоволенню.

Наразі перелік таких випадків потребує доопрацювання з урахуванням вимог ДСТУ EN 50160:2023 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення (EN 50160:2022, IDT)» (далі – ДСТУ EN 50160:2023).

Відповідно до пункту 1.1 ДСТУ EN 50160:2023 стандарт не застосовується у разі порушення нормальних умов роботи електричної мережі, враховуючи, зокрема, такі випадки:

встановлення тимчасового електропостачання споживачів унаслідок аварії, під час технічного обслуговування та будівельних робіт або дій щодо зниження тривалості перерв в електропостачанні;

настання форс-мажорних обставин;

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

Крім того, главою 13.2 розділу XIII Кодексу передбачено визначення складності робіт, необхідних для усунення причин неналежної якості електричної енергії у разі визнання звернень/скарг/претензій обґрунтованими та строків їх проведення. Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (далі – Порядок № 375), встановлено відповідні гарантовані стандарти щодо таких строків.

Моніторинг дотримання вимог порядку перевірки якості електричної енергії за зверненнями/скаргами/претензіями споживачів, встановленого главою 13.2 розділу XIII Кодексу, здійснюється відповідно до вимог постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» (далі – Постанова НКРЕКП № 374).



UB  
НКРЕКП  
№960-13.3/25 від 21.05.2025  
КЕП: Голембівська О. В. 21.05.2025 11:26  
3FAA9288358EC00304000000C6252000307BE200  
Сертифікат дійсний з 31.03.2025 до 29.03.2027 10:27

Так, відповідно до вимог Інструкції щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів», затвердженої Постановою НКРЕКП № 374, оператори систем розподілу (далі – ОСР) зобов’язані вносити усі звернення/скарги/претензії споживачів щодо якості електричної енергії, результати їх розгляду та вирішення (у разі визнання обґрунтованими) до відповідного реєстру.

Під час реєстрації звернень/скарг/претензій ОСР зобов’язані зазначати вид робіт за складністю та строк, необхідний для їх виконання з метою усунення причин неналежної якості електричної енергії.

За результатами опрацювання реєстрів звернень/скарг/претензій споживачів НКРЕКП виявлено системні порушення ОСР в частині правильності визначення складності робіт та, відповідно, строків усунення причин неналежної якості електричної енергії ОСР, встановлених главою 13.2 розділу XIII КСР. Крім того, простежуються постійні порушення строків проведення таких робіт.

З метою удосконалення вимог Кодексу, Постанови НКРЕКП № 374 та Порядку № 375 пропонується доповнити перелік випадків, у яких звернення/скарги/претензії можуть бути визнані такими, що не підлягають задоволенню, деталізувати види робіт та встановити градацію строків, необхідних для їх виконання, а також для стимулювання ОСР дотримуватися гарантованих стандартів стосовно тривалості усунення причин неналежної якості електричної енергії – збільшити розмір відповідної компенсації споживачам.

З метою врегулювання зазначених питань Департаментом стратегічного розвитку та міжнародної співпраці підготовлено проект постанови «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП».

Враховуючи зазначене, пропонуємо схвалити проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» і розмістити його на офіційному вебсайті НКРЕКП з метою отримання зауважень та пропозицій.

**Директор Департаменту стратегічного  
розвитку та міжнародної співпраці**

**Олена ГОЛЕМБІВСЬКА**



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

**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 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 словом «глави»;

доповнити трьома 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;

інформації щодо наявності аварійної/тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії, під час технічного обслуговування, виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії. Для цілей цієї глави визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає

задоволенню, здійснюється у випадках, якщо строк установлення тимчасової схеми електропостачання споживачів не перевищує 30 днів;»;

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, 60 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; перевірки технічного стану 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 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 електропередач до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередач 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 і повітряних ліній із заміною існуючих елементів; заміни (збільшення) перерізу і типу проводів (на наявних опорах) 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, протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, що підтверджують дотримання ОСР встановлених показників якості електричної енергії.».

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)           | скарги/звернення/претензії  | ТЗ.1.1 |  |  |
|    |                          |                                                | не ідентифіковані споживачі | ТЗ.1.2 |  |  |
|    |                          |                                                | консультації                | 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»;  
абзац сімнадцятий викласти в такій редакції:

«графа 15 – 21 – обґрунтованість скарги/звернення/претензії. Указується «х» у графі 15, якщо визнається факт недотримання параметрів якості електричної енергії, та у графах 16 – 21 відповідно до причини відхилення скарги, якщо скарга/звернення/претензія визнана такою, що не підлягає задоволенню;»;

в абзаци вісімнадцятому цифри «18» замінити цифрами «22» та після слова «електропостачанні» доповнити знаками та словами «, 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; інформації щодо тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії або під час технічного обслуговування, або виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії»;

в абзаци дев'ятнадцятому цифри «19» замінити цифрами «23»;

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

«графа 24 – 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 двадцятий перший – двадцять п'ятий замінити новим абзацом двадцять першим такого змісту:

«графа 25 – 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 26 – дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства. Указується визначена відповідно до пункту 13.2.11 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, 60 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 абзаці двадцять третьому цифри «22» замінити цифрами «27»;

в абзаці двадцять четвертому цифри «23» замінити цифрами «28»;

в абзаці двадцять п'ятому цифри «24» замінити цифрами «29»;

в абзаці двадцять шостому цифри «25» замінити цифрами «30»;

в абзаці двадцять сьомому цифри «26» замінити цифрами «31»;

у пункті 3.3:

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

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

в абзаці четвертому цифри «10» замінити цифрами «11», а цифри «13»

замінити цифрами «14»;

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

в абзаці 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 |
| Рядк | 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 | $p030 + p035 + p040 + p045 + p050 + p055$                                        | $(г010. p025+г020. p025)/ (г010. p010+г020. p010)*100 \%$                            |
| 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. г21                                              | $(г010. p055+г020. p055)/ (г010. p025+г020. p025)*100 \%$                            |
| 060 | Сумарна кількість значень у д1. г13                                              | $(г010. p060+г020. p060)/ (г010. p010+г020. p010)*100 \%$                            |
| 065 | $p060 - p035$                                                                    | $(г010. p065+г020. p065)/ (г010. p060+г020. p060)*100 \%$                            |
| 070 | $p075 + p085 + p095 + p105$                                                      | $(г010. p070+г020. p070)/ [(г010. p010+г020. p010)- (г010. p115+г020. p115)]*100 \%$ |
| 075 | Сумарна кількість значень «технічне обслуговування» у д1. г25                    | $(г010. p075+г020. p075)/ (г010. p070+г020. p070)*100 \%$                            |
| 080 | Сумарна кількість значень «технічне обслуговування» у д1. г25, якщо д1. г28 > 15 | $(г010. p080+г020. p080)/ (г010. p075+г020. p075)*100 \%$                            |
| 085 | Сумарна кількість значень «поточний ремонт» у д1. г25                            | $(г010. p085+г020. p085)/ (г010. p070+г020. p070)*100 \%$                            |
| 090 | Сумарна кількість значень «поточний ремонт» у д1. г25, якщо д1. г28 > 30         | $(г010. p090+г020. p090)/ (г010. p085+г020. p085)*100 \%$                            |
| 095 | Сумарна кількість значень «капітальний ремонт» у д1. г25                         | $(г010. p095+г020. p095)/ (г010. p070+г020. p070)*100 \%$                            |
| 100 | Сумарна кількість значень «капітальний ремонт» у д1. г25, якщо д1. г28 > 60      | $(г010. p100+г020. p100)/ (г010. p095+г020. p095)*100 \%$                            |
| 105 | Сумарна кількість значень «нове будівництво» у д1. г25                           | $(г010. p105+г020. p105)/ (г010. p070+г020. p070)*100 \%$                            |
| 110 | Сумарна кількість значень «нове будівництво» у д1. г25, якщо д1. г28 > 180       | $(г010. p110+г020. p110)/ (г010. p105+г020. p105)*100 \%$                            |
| 115 | Сумарна кількість значень «ні» у д1. Г31                                         | $(г010. p115+г020. p115)/ (г010. p010+г020. p010)*100 \%$                            |

»;

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 60 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»;

у пункті 2.5:

абзац третій викласти в такій редакції:

«де Т – діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл електричної енергії за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача (для побутових споживачів – фіксована ціна на електричну енергію (з ПДВ), встановлена Кабінетом Міністрів України);»;

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;

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

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

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 60 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 підпункті 1 пункту 6.1 глави 6:

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

доповнити новим абзацом такого змісту:

«установлення аварійної/тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії, під час технічного обслуговування, виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії на строк, що не перевищує 30 днів»;

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 оперативними діями персоналу ОСР                                                                                                                                  | 30 днів | 200 | 400 | 600 |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      |     |     |     |                           |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----|-----|-----|---------------------------|
|                               | 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                |
| Підпункт 5 пункту 2.3 глави 2 | Відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 12 годин та 6 годин у взимові місяці сумарно на добу | 200 | 400 | 600 | одноразово                |
|                               | 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;                                                                                                                                            | 60 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 за 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 за попередженням                                                                                               | 24 години та 8 годин у зимові місяці                | пункт 2.10 глави 2 Порядку |     |     | одноразово                |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--|--|
|  | 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) | 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 необхідності проведення капітального ремонту; | 60 днів  |  |  |  |  |  |  |
| у разі необхідності проведення нового будівництва»;  | 180 днів |  |  |  |  |  |  |

Директор Департаменту  
стратегічного розвитку та  
міжнародної співпраці

Олена ГОЛЕМБІВСЬКА



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, –<br>Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг | 30-й день<br>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 (претензій)                                                                                                        | 010       |                          |                                         |     |
| 2     | Результати розгляду скарг (претензій):                                                                                             | 015       |                          |                                         |     |
| 2.1   | <i>кількість скарг (претензій), визнаних обґрунтованими</i>                                                                        | 020       |                          |                                         |     |
| 2.2   | <i>кількість скарг (претензій), визнаних такими, що не підлягають задоволенню:</i>                                                 | 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 (претензії)                                                                                  | 040       |                          |                                         |     |
| 2.2.4 | настання форс-мажорних обставин                                                                                                    | 045       |                          |                                         |     |
| 2.2.5 | застосуванням заходів регулювання споживання                                                                                       | 050       |                          |                                         |     |
| 2.2.6 | установлення аварійного/тимчасового електропостачання                                                                              | 055       |                          |                                         |     |
| 2.3   | <i>кількість проведених вимірювань:</i>                                                                                            | 060       |                          |                                         |     |
| 2.3.1 | у т. ч. за результатами яких параметри якості електричної енергії не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу | 065       |                          |                                         |     |
| 3     | Усунення причин незадовільної якості електричної енергії:                                                                          | 070       |                          |                                         |     |
| 3.1   | <i>технічне обслуговування</i>                                                                                                     | 075       |                          |                                         |     |
| 3.1.1 | з перевищенням установлених законодавством строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії                        | 080       |                          |                                         |     |
| 3.2   | <i>поточний ремонт</i>                                                                                                             | 085       |                          |                                         |     |
| 3.2.1 | з перевищенням установлених законодавством строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії                        | 090       |                          |                                         |     |
| 3.3   | <i>капітальний ремонт</i>                                                                                                          | 095       |                          |                                         |     |
| 3.3.1 | з перевищенням установлених законодавством строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії                        | 100       |                          |                                         |     |
| 3.4   | <i>нове будівництво:</i>                                                                                                           | 105       |                          |                                         |     |
| 3.4.1 | з перевищенням установлених законодавством строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії                        | 110       |                          |                                         |     |

|   |                                                                          |     |  |  |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------|-----|--|--|--|
| 4 | Скарги (претензії), що залишились не вирішеними на кінець звітнього року | 115 |  |  |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------|-----|--|--|--|

Керівник (власник) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(П. І. Б.)

Виконавець \_\_\_\_\_  
(П. І. Б.)

телефон: \_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_, електронна пошта: \_\_\_\_\_