

**ПРОТОКОЛ**  
**відкритого обговорення схваленого проєкту рішення, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»**

29 січня 2024

№ 11-п

м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19, кім.  
311 НКРЕКП (відеоконференція)

**Головуючий:**

Усенко А.В. – заступник начальника відділу моніторингу та регулювання якості послуг Управління стратегічного розвитку та міжнародної координації

**Присутні:**

*від НКРЕКП*

Голембівська О.В. – начальник Управління стратегічного розвитку та міжнародної координації

Шимко В. А. – головний спеціаліст відділу моніторингу та регулювання якості послуг Управління стратегічного розвитку та міжнародної координації

Задоян О. І. – головний спеціаліст відділу моніторингу та регулювання якості послуг Управління стратегічного розвитку та міжнародної координації

Городецька А. І. – провідний спеціаліст відділу міжнародної координації Управління стратегічного розвитку та міжнародної координації

Волков С. А. – заступник начальника Управління інвестиційної політики та технічного розвитку начальник відділу моніторингу приєднань та адміністрування кодексів мереж

*Від фізичних, юридичних осіб, їх об'єднань, органів місцевого самоврядування та інших заінтересованих осіб (дистанційна участь)*

№	П.І.Б	Посада
<b>АТ «Житомиробленерго»</b>		
1.	Літвін Ігор Олексійович	Директор з розвитку мереж
<b>ПрАТ «Рівнеобленерго»</b>		
2.	Захаров Юрій	Начальник департаменту з розвитку електричних мереж
<b>ПрАТ «Кіровоградобленерго»</b>		
3.	Запорожець Валерій Іванович	Директор технічний
4.	Улановський Павло Олександрович	Заступник директора технічного з розподільчих мереж
<b>АТ «Чернігівобленерго»</b>		
5.	Полішко Сергій Володимирович	Заступник директора технічного з надійності та якості розподілу електроенергії

<b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b>		
6.	Кулик Наталія Ігорівна	Начальник управління забезпечення комунікації та контролю якості послуг
<b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</b>		
7.	Березовська Катерина Вікторівна	Представник компанії
8.	Малов Сергій Юрійович	Керівник департаменту з регуляторних питань
<b>АТ «Полтаваобленерго»</b>		
9.	Гудзь Сергій Віталійович	Директор технічний
10.	Білас Михайло Володимирович	Заступник директора технічного з надійності та якості розподілу ел.ен.
<b>ПрАТ «НЕК «Укренерго»</b>		
11.	Манов Володимир Валерійович	Начальник відділу договорів з учасниками ринку – користувачами системи
12.	Постригань Олександр Юрійович	Директор з забезпечення обліку та єдності вимірювань
<b>ТОВ «Київські енергетичні послуги»</b>		
13.	Щедрина Наталя Борисівна	Начальниця інформаційно-консультаційного центру

#### **Порядок денний:**

Обговорення зауважень та пропозицій, наданих до проекту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» (далі – Проект постанови).

#### **Слухали:**

**Усенка А.В.** поінформував присутніх, що відкрите обговорення (розгляд зауважень та пропозицій) проекту Постанови проводиться на виконання положень Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 30.06.2017 № 866.

Проект постанови розроблено з метою приведення положень постанов НКРЕКП від 12.06.2018 № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» та від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» у відповідність до змін, що відбулись у нормативно-правових актах НКРЕКП, а також вдосконалення системи моніторингу якості електричної енергії в системі розподілу передбаченої Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310.

19.12.2023 Проект постанови схвалено на відкритому засіданні НКРЕКП та 22.12.2023 відповідно до статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг»

оприлюднено на офіційному вебсайті НКРЕКП для отримання зауважень і пропозицій.

Отримані у період з 22.12.2023 по 08.01.2024 зауваження та пропозиції до Проекту постанови були опрацьовані та відповідно до частини четвертої статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» оприлюднені 23.01.2024 на офіційному вебсайті НКРЕКП в мережі Інтернет у вигляді узагальненої таблиці із зазначенням попередньої позиції НКРЕКП щодо прийняття або відхилення пропозицій та зауважень від заінтересованих осіб.

#### **Виступали:**

Усенко А.В., Березовська К.В., Малов С.Ю., Захаров Ю., Кулик Н.І., Запорожець В.І., Щедрина Н.Б., Постригань О.Ю., Манов В.В, Полішко С.В., Гудзь С.В. та інші.

#### **Вирішили:**

1. Визнати, що відкриті обговорення проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» відбулися та проведені на засадах гласності та відкритості.

2. Рекомендувати НКРЕКП врахувати отримані за результатами проведених обговорень погоджені пропозиції учасників наради та доопрацювати проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» з урахуванням результатів відкритих обговорень.

3. Рекомендувати НКРЕКП прийняти доопрацьований проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» для подальшого розгляду та затвердження на засіданні НКРЕКП у формі відкритих слухань.

Додаток: таблиця узгоджених пропозицій до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» на 98 арк. в 1 прим.

Заступник начальника відділу моніторингу  
та регулювання якості послуг  
Управління стратегічного розвитку  
та міжнародної координації



А. Усенко

Секретар – головний спеціаліст відділу  
моніторингу та регулювання якості послуг  
Управління стратегічного розвитку та  
міжнародної координації



В. Шимко



**ТАБЛИЦЯ УЗГОДЖЕНИХ ПОЗИЦІЙ**

**до проєкту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»**

№	Редакція спірної частини проєкту рішення/частини проєкту рішення	Зауваження та пропозиції	Обґрунтування до пропозицій і зауважень	Спосіб врахування або мотиви відхилення зауважень (пропозицій)
<b>ІНСТРУКЦІЯ</b> <b>щодо заповнення форми звітності N 11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартирна) "Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання"</b>				
	відсутній	міські населені пункти - міста, а всі інші населені пункти - сільські населені пункти, станом на 01 січня звітного року;	<p>Пропозиція НКРЕКП:</p> <p>З урахування Закону України «Про порядок вирішення окремих питань адміністративно-територіального устрою України» № 3285-ІХ (далі – Закон № 3285-ІХ), яким, серед іншого, передбачено визначення категорій населених пунктів: місто, селище, село, та їх приналежність до міської/сільської територій, який набирає чинності 26.01.2024, пропонуємо внести зміни до інструкції щодо заповнення форми звітності 11-НКРЕКП-якість-розподіл.</p>	<b>Враховано</b>  міські населені пункти - міста, а всі інші населені пункти - сільські населені пункти, станом на 01 січня звітного року;
	перерва внаслідок форс-мажорних обставин - перерва внаслідок виникнення надзвичайних і непереборних обставин, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші	<p><b>АТ «Чернігівобленерго»</b></p> <p><b>перерва внаслідок форс-мажорних обставин - перерва внаслідок виникнення надзвичайних і непереборних обставин, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган,</b></p>	<p><b>АТ «Чернігівобленерго»</b></p> <p>На сьогоднішній день в АТ «ЧЕРНІГІВ ОБЛЕНЕРГО» вплив погодних умов на роботу енергооб'єктів підтверджується довідками про погодні умови, виданими Чернігівським обласним центром з гідрометеорології. На території Чернігівської області Чернігівський обласний центр з гідрометеорології має 7 (сім) метеостанцій. При цьому зона спостереження всіх метеостанцій не дає можливості оцінити погодні умови на всій території області. Тому трапляються випадки, коли Чернігівський обласний центр з гідрометеорології не має можливості зафіксувати небезпечні метеорологічні явища на тій чи іншій частині території Чернігівської області. Водночас до Товариства звертаються місцеві органи самоврядування з повідомленням, що на території відповідної територіальної громади були такі погодні умови, що призвели до пошкоджень в електромережах та перерв в електропостачанні споживачів. Дана проблема була детально описана окремим листом (вих. № 16/9793/01-14 від 24.11.2023) та направлена до НКРЕКП.</p> <p>Враховуючи вищезазначене, а також на підставі роз'яснень щодо підтвердження виняткових метеорологічних умов, наданих</p>	<b>Враховано в редакції:</b>  <b>перерва внаслідок форс-мажорних обставин - перерва внаслідок виникнення надзвичайних і непереборних обставин, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту,</b>

<p>стихійні лиха тощо. Засвідчення форс-мажорних обставин має бути підтвержене у порядку, встановленому законодавством. Винятковими погодними умовами вважаються умови, за яких зафіксовані величини інтенсивності та тривалості вітру та/або дощу, та/або снігу, та/або ожеледі досягають значень небезпечних та або стихійних метеорологічних явищ, визначених Українським гідрометеорологічним центром Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Підтвердженням виняткових метеорологічних умов є довідка центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, із зафіксованими значеннями метеорологічних умов та часового проміжку, протягом якого вони тривали;</p>	<p>торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо. Засвідчення форс-мажорних обставин має бути підтвержене у порядку, встановленому законодавством. Винятковими погодними умовами вважаються умови, за яких зафіксовані величини інтенсивності та тривалості вітру та/або дощу, та/або снігу, та/або ожеледі досягають значень небезпечних та або стихійних метеорологічних явищ, визначених Українським гідрометеорологічним центром Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Підтвердженням виняткових метеорологічних умов є довідка центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, із зафіксованими значеннями метеорологічних умов та часового проміжку, протягом якого вони тривали. <b>У випадку неможливості підтвердження виняткових метеорологічних умов уповноваженими органами, у зв'язку з відсутністю на визначених територіях метеостанцій, вплив виняткових погодних умов може бути підтверджений листом відповідного територіального органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування (міські/селищні/сільські ради, територіальні громади тощо), а також відповідними записами в оперативній документації диспетчерського персоналу та аудіозаписами повідомлень абонентів, що надійшли на кол-центр ОСР;</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго»</b></p> <p style="text-align: center;"><b>перерва внаслідок форс-мажорних обставин - перерва внаслідок виникнення надзвичайних і непереборних обставин, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись</b></p>	<p>листом НКРЕКП № 13882/13.3/7-21 від 30.11.2021, АТ «ЧЕРНІГІВООБЛЕНЕРГО» пропонує внести зміни в пункт 1.3 глави 1 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання», затвердженої постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 374, а саме доповнити його абзацом наступного змісту: «У випадку неможливості підтвердження виняткових метеорологічних умов уповноваженими органами, у зв'язку з відсутністю на визначених територіях метеостанцій, вплив виняткових погодних умов може бути підтверджений листом відповідного територіального органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування (міські/селищні/сільські ради, територіальні громади тощо), а також відповідними записами в оперативній документації диспетчерського персоналу та аудіозаписами повідомлень абонентів, що надійшли на кол-центр ОСР».</p> <p style="text-align: center;"><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго»</b></p> <p>Пожежа - двічі повторюється. Підтвердженням виняткових метеорологічних умов є довідка центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій. В своїй роботі регіональні метеоцентри керуються настановою з метеорологічного прогнозування від 2019р, затвердженою</p>	<p>регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо. Засвідчення форс-мажорних обставин має бути підтвержене у порядку, встановленому законодавством. Винятковими погодними умовами вважаються умови, за яких зафіксовані величини інтенсивності та тривалості вітру та/або дощу, та/або снігу, та/або ожеледі досягають значень небезпечних та або стихійних метеорологічних явищ, визначених Українським гідрометеорологічним центром Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Підтвердженням виняткових метеорологічних умов є довідка центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, із зафіксованими значеннями метеорологічних умов та часового проміжку, протягом якого вони тривали;</p> <p>Також, підтвердним документом є довідка з інших організації, які використовують у своїй діяльності стаціонарні метеорологічні станції, (військова/цивільна авіаційна інфраструктура, тощо), дані з стаціонарних метеорологічних станцій, які належать ліцензіату, мають державну сертифікацію та перевірку в державних центрах метрології та стандартизації.</p>
---	---	--	---

ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, епідемія, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо., а також винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, гроза, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші метеорологічні стихійні явища. Винятковими погодними умовами вважаються умови, за яких зафіксовані величини інтенсивності та тривалості гроз, вітру та/або дощу, та/або снігу, та/або ожеледі досягають значень небезпечних та/або стихійних метеорологічних явищ, визначених Українським гідрометеорологічним центром Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Підтвердженням виняткових метеорологічних умов є довідка центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, із зафіксованими значеннями метеорологічних умов та часового проміжку, протягом якого вони тривали. Також, підтверджуючим документом є довідка з інших організацій, які використовують у своїй діяльності стаціонарні метеорологічні станції, (наприклад: військова/цивільна авіаційна інфраструктура), дані з стаціонарних метеорологічних станцій, які належать ОСР, мають державну сертифікацію та перевірку в державних центрах метрології та стандартизації.

Факт настання форс-мажорних обставин, окрім виняткових погодних умов і стихійних явищ, має бути документально підтверджений Торгово-

наказом УкрГМЦ від 11.12.2018 наказ №234, в якій відсутнє визначення блискавка. Натомість таке явище, як гроза набуває критерії набуває критеріїв НМЯ.

Стаціонарні метеопости УкрГМЦ не покривають 100% території, але є наявні метеопости при авіаційній інфраструктурі (військова та цивільна), які також використовуються для фіксації метеорологічних явищ в окремих регіонах.

Також в кожній області є зони з підвищеним ризиком утворення несприятливих метеорологічних явищ, які не покриваються жодними метеопостами. Для таких регіонів унеможливується використання інших засобів фіксації метеорологічних явищ. Для таких випадків пропонується використовувати локальні метеорологічні реєстратори, які проходять оцінку відповідності та перевірку в державних органах стандартизації та метрології і можуть бути придбані ОСР.

У разі прийняття зазначених корегувань необхідно синхронізувати зміни в постанові №375 НКРЕКП

промисловою палатою України, або Державною службою України з надзвичайних ситуацій, або органами місцевої влади, згідно порядку встановленого законодавством.

#### АТ «Житомиробленерго»

**перерва внаслідок форс-мажорних обставин** - перерва внаслідок виникнення надзвичайних і непереборних обставин, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, та/або суттєво збільшують час тривалості перерв класифікованих попередньо як «планові роботи з попередженням»; «планові роботи без попередження»; «технологічні порушення», а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безладу, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, епідемія, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо., а також винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, гроза, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші метеорологічні стихійні явища. Винятковими погодними умовами вважаються умови, за яких зафіксовані величини інтенсивності та тривалості грози, та/або вітру та/або дощу, та/або снігу, та/або ожеледі та/або мокрого снігу, складних відкладень ожеледі та паморозі, та/або температури повітря досягають значень небезпечних та/або стихійних метеорологічних явищ, визначених Українським

#### АТ «Житомиробленерго»

Формою звітності №11 НКРЕКП передбачено класифікацію перерв за причинами які спричинили їх виникнення, але у даній формі звітності не можливо відобразити вплив на тривалість перерв певних умов та обставин які не залежать від ОСР .

Пожежа - двічі повторюється.

Підтвердженням виняткових метеорологічних умов є довідка центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій. В своїй роботі регіональні метеоцентри керуються настановою з метеорологічного прогнозування від 2019р, затвердженою наказом УкрГМЦ від 11.12.2018 наказ №234, в якій відсутнє визначення блискавка. Натомість таке явище, як гроза набуває критеріїв НМЯ. Також, керівним нормативним документом: «Настанова з оперативного гідрометеорологічного забезпечення та обслуговування галузей національної економіки» (КД 52.4.1.01-06) визначено ряд небезпечних та стихійних явищ, які ускладнюють роботу паливно-енергетичного комплексу. У визначенні «перерва внаслідок форс-мажорних обставин», небезпечні та стихійні явища НКРЕКП враховано вибірково. Стационарні метеопости УкрГМЦ не покривають 100% території, але є наявні метеопости при авіаційній інфраструктурі (військова та цивільна), які також використовуються для фіксації метеорологічних явищ в окремих регіонах.

Також в кожній області є зони з підвищеним ризиком утворення несприятливих метеорологічних явищ, які не покриваються жодними метеопостами. Для таких регіонів унеможливується використання інших засобів фіксації метеорологічних явищ. Для таких випадків пропонується використовувати

гідрометеорологічним центром Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Підтвердженням виняткових метеорологічних умов є довідка центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, із зафіксованими значеннями метеорологічних умов та часового проміжку, протягом якого вони тривали. Також, підтверджуючим документом є довідка з інших організацій, які використовують у своїй діяльності стаціонарні метеорологічні станції, (наприклад: військова/цивільна авіаційна інфраструктура), дані з стаціонарних метеорологічних станцій, які належать ОСР, мають державну сертифікацію та перевірку в державних центрах метрології та стандартизації.

Факт настання форс-мажорних обставин, окрім виняткових погодних умов і стихійних явищ, має бути документально підтверджений Торгово-промисловою палатою України, або Державною службою України з надзвичайних ситуацій, або органами місцевої влади, згідно порядку встановленого законодавством.

#### АТ «Полтаваобленерго»

**перерва внаслідок форс-мажорних обставин** - перерва внаслідок виникнення надзвичайних і непереборних обставин, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безладу, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту,

локальні метеорологічні ресстратори, які проходять оцінку відповідності та перевірку в державних органах стандартизації та метрології і можуть бути придбані ОСР.

У разі прийняття зазначених корегувань необхідно синхронізувати зміни в постанові №375 НКРЕКП

#### АТ «Полтаваобленерго»

**Пропонуємо додати до переліку виняткових погодних умов наступне природне явище: гроза.**

Аналіз досвіду експлуатації розподільних електричних мереж показує, що їх надійність нижче, ніж у мереж вищих класів напруги. Однією з основних причин аварій і порушень є грозові перенапруги (як при прямих ударах блискавки, так і від **індукованої перенапруги** при розряді блискавки поблизу лінії) на повітряних лініях (ПЛЛ), що викликають імпульсні перекриття і руйнування ізоляторів і призводять до дугових замикань, з супутнім пошкодженням обладнання, до відключень ліній.

**Індуковані** перенапруги виникають при грозовому розряді поблизу електроустановки, наприклад, підстанції або лінії електропередачі. Перенапруга утворюється за рахунок індуктивного впливу грозової хмари, зарядженої до дуже високого потенціалу (кілька мільйонів вольт). Розряд блискавки здебільшого



регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо. Засвідчення форс-мажорних обставин має бути підтвержене у порядку, встановленому законодавством. Винятковими погодними умовами вважаються умови, за яких зафіксовані величини інтенсивності та тривалості **грози**, вітру та/або дощу, та/або снігу, та/або ожеледі досягають значень небезпечних та або стихійних метеорологічних явищ, визначених Українським гідрометеорологічним центром Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Підтвердженням виняткових метеорологічних умов є довідка центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, із зафіксованими значеннями метеорологічних умов та часового проміжку, протягом якого вони тривали;

складається з серії окремих імпульсів, що йдуть один за одним. Весь розряд триває десяти частки секунди, а окремі імпульси мають тривалість десятки мікросекунд кожен. Число окремих імпульсів при розряді блискавки може бути від 1 до 40. Величина наведеної напруги може мати значення до 100 кВ, що перевищує значення випробувальної напруги опорних та підвісних ізоляторів.

У результаті ПЛ 6-35 кВ мають дуже низький рівень грозостійкості через малу електричну міцність шпирьових ізоляторів та високу ймовірність виникнення КЗ після імпульсного перекриття. Крім того, з великою ймовірністю ізоляція цих ПЛ перекривається від індукованої перенапруги при близьких ударах блискавки в землю. Індуковані перенапруги є основною причиною грозових вимкнень і пошкоджень обладнання мереж 6-35 кВ, складаючи в деяких випадках до 90% від загальної кількості пошкоджень. Діючі норми ПУЕ не передбачають засобів захисту від грозових перенапруг ПЛ напругою до 20 кВ з неізольованими проводами.

Згідно із «Настановою з метеорологічного прогнозування» гроза, незалежно від кількісних показників та тривалості, вважається небезпечним метеорологічним явищем (жовтий рівень безпеки). Крім того, відповідно до «Настанови з оперативного гідрометеорологічного забезпечення та обслуговування» (КД 52.4.1.01-06), наслідками впливу грози є масові відключення ЛЕП та трансформаторних підстанцій.

*Використані матеріали:*

*1) Дослідження форми і величини наведених перенапруг, що виникають в повітряних лініях із захищеними проводами при ударах блискавки / Шевченко С. Ю. [та ін.] // Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка. Технічні науки. Випуск 164 : Проблеми енергозабезпечення та енергозбереження в АПК України. – Харків : ХНТУСГ, 2015. – С. 16–18.*

<https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/56731>

*1) Шевченко С. Ю. Исследование формы и величины наведенных перенапряжений,*

**АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**

**перерва внаслідок форс-мажорних обставин**

– перерва внаслідок виникнення надзвичайних і непереборних обставин, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безладу, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган,

возникаючих в повітряних лініях с захищеними проводами, при ударах молнии вблизи линий / С. Ю. Шевченко, С. И. Дривецкий // Вісник Нац. техн. ун-ту «ХПІ» : зб. наук. пр. Сер. : Енергетика: надійність та енергоефективність. – Харків : НТУ "ХПІ", 2017. – № 31 (1253). – С. 83-86.

<https://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/33245>

2) *Настанови з оперативного гідрометеорологічного забезпечення та обслуговування» (КД 52.4.1.01-06).*

3) *Настановою з метеорологічного прогнозування», затвердженою наказом УкрГМЦ №234 від 11.12.2018 року.*

**АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**

Пропонуємо доповнити визначення уточненням, що у разі виняткових погодних умов підтвердження здійснюється лише на підставі довідки Державної служби України з надзвичайних ситуацій без отримання довідки від Торгово-промислової палати України щодо засвідчення форс мажорних обставин.

торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо. Засвідчення форс-мажорних обставин має бути підтверджене у порядку, встановленому законодавством, **окрім випадку виняткових погодних умов**. Винятковими погодними умовами вважаються умови, за яких зафіксовані величини інтенсивності та тривалості вітру та/або дощу, та/або снігу, та/або ожеледі, **та/або грози** досягають значень небезпечних та або стихійних метеорологічних явищ, визначених Українським гідрометеорологічним центром Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Підтвердженням виняткових метеорологічних умов є довідка центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, із зафіксованими значеннями метеорологічних умов та часового проміжку, протягом якого вони тривали; **У разі відсутності метеорологічних станцій на території де виникли виняткові метеорологічні умови, підтвердженням цих подій є довідка органів місцевого самоврядування;**

## 2. Порядок та строк надання інформації

2.4.

2.4. Звіт направляється ліцензіатом до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на адресу: [sqr\\_p@nerc.gov.ua](mailto:sqr_p@nerc.gov.ua) у двох примірниках:

### Форма N 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна)

Звітність  
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг

з розподілу електричної енергії  
за \_\_\_ квартал 20\_\_ року

Подають		Строки подання
Ліцензіати, що здійснюють господарську діяльність з розподілу		50-й день

електричної енергії, -  
 Національній комісії, що здійснює державне регулювання у  
 сферах енергетики та комунальних послуг

після звітнього  
 періоду

**Респондент:**

Найменування \_\_\_\_\_

Код ЄДРПОУ \_\_\_\_\_

Місцезнаходження \_\_\_\_\_

(поштовий індекс, область / Автономна Республіка

Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо,

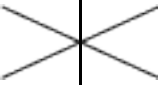

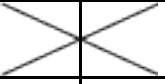

\_\_\_\_\_

N

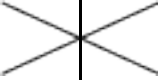



будинку/корпусу, N квартири/офісу)

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	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж системи розподілу:	010							
S1.1	видача технічних умов на приєднання:	015							
S1.1.1	стандартне приєднання (пункт 4.5.5*)	020				10 роб. днів			
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодженн	025				10 роб. днів			



	електропос тачання інших Користувач ів								
S1.4	підключенн я електроуст ановок Замовника до електрично ї мережі (пункт 4.8.4*)	055							
S1.4 .1	не потребує припиненн я електропос тачання інших Користувач ів	060					5 роб. днів		
S1.4 .2	потребує припиненн я електропос тачання інших Користувач ів	065					10 роб. днів		
S2	Видача:	070							
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу (пункт 2.1.5**)	075					3 роб. дні		
S2.2	підписаног о ОСР паспорта точки розподілу	080					10 роб. днів		



S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника (пункт 7.12**)	120							
S3.3.1	у міській місцевості	125					3 роб. дні		
S3.3.2	у сільській місцевості	130					5 роб. днів		
S4	Перевірка лічильника:	135							
S4.1	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії (пункт 6.5.19***)	140					20 роб. днів		
S4.2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки (пункт 6.5.20***)	145					20 роб. днів		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача (пункт 5.2.16***)	150					7 роб. днів		



S4.4	заміна або зміна місяця встановлення лічильників електричної енергії (пункт 5.8.5***)	155					7 роб. днів				
S4.5	зміна місяця встановлення лічильників в електричній енергії (пункт 5.8.5***)	160					14 роб. днів				
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів :	165					<del>30 днів</del>	<del>30 днів</del>	<del>30 днів</del>	<del>30 днів</del>	
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (пункт 13.1.4*)	170					30 днів				
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу	175					45 днів				





	перевірки лічильника																			
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	225					20 роб. днів													
Разом		230																		

### ІНСТРУКЦІЯ

щодо заповнення форми звітності N 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартирна) "Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії"

#### 2. Порядок та строки надання інформації

2.4.	2.4. Звіт направляється ліцензіатом до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на адресу: sqg_n@nerc.gov.ua у двох примірниках:																			
------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

#### 3. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності N 12-НКРЕКП-якість-розподіл

3.1.	3) реєстру надання послуг та <del>письмових</del> звернень (письмових та усних) споживачів згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.	<p>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</p> <p>3) реєстру надання послуг та звернень (письмових та усних, окрім консультацій, що не потребують додаткового розгляду) споживачів згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.</p>	<p>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</p> <p>Пропонується додати виключення. До ОСР звертаються у тому числі за роз'ясненнями та консультаціями, що у подальшому не потребують відповідей або інших дій.</p>	<p><b>Не враховано</b></p> <p>Не потребує додаткового уточнення, оскільки передбачається внесення звернень та послуг до реєстру, які офіційно зареєстровані відповідно до вимог ПРРЕЕ, ККО, КСР та розглядаються у строки, встановлені законодавством.</p>
3.3.	3.3. Реєстр надання послуг та <del>письмових</del> звернень (письмових та усних) споживачів формується згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.	<p>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</p> <p>3.3. Реєстр надання послуг та звернень (письмових та усних, окрім консультацій, що не потребують додаткового розгляду) споживачів формується згідно з додатком 3 до цієї Інструкції</p> <p>АТ «Чернігівобленерго»</p> <p>3.3. Реєстр надання послуг та звернень (письмових та усних) споживачів формується згідно з додатком 3 до цієї Інструкції. До реєстру надання послуг та звернень споживачів заносяться всі письмові, а також усні звернення/скарги/претензії споживачів з наступних питань:</p> <p>1) перевірка лічильника (згідно з пунктами 5.2.16, 5.8.5, 6.5.19 та 6.5.20 Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 311);</p> <p>2) якість електричної енергії (згідно з пунктом 13.2.1 Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310);</p>	<p>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</p> <p>Пропонується додати виключення.</p> <p>До ОСР звертаються у тому числі за роз'ясненнями та консультаціями, що у подальшому не потребують відповідей або інших дій.</p> <p>АТ «Чернігівобленерго»</p> <p>Проктом постанови передбачається виключення слова «письмові» (у всіх відмінках) або ж заміна на слова та знаки «звернення (письмові та усні)» по тексту Інструкції щодо заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартирна), затвердженої постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 374.</p> <p>Для прикладу, за жовтень місяць 2023 року до АТ «ЧЕРНІГІВ ОБЛЕНЕРГО» надійшло через засоби кол-центру більш як 15 тис. звернень/скарг/претензій (далі – звернення), які були перенаправлені у підрозділи Товариства</p>	<p><b>Не враховано</b></p> <p>Не потребує додаткового уточнення, оскільки передбачається внесення звернень та послуг до реєстру, які офіційно зареєстровані відповідно до вимог ПРРЕЕ, ККО, КСР та розглядаються у строки, встановлені законодавством.</p>

3) відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (згідно з пунктом 13.3.1 Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310);

4) кількість перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача (згідно з пунктом 13.1.4 Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310);

5) виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі (згідно з пунктом 8.6.17 Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 311).

для подальшого реагування. Більшість із них – майже 12 тис. звернень, стосувались відсутності напруги у споживача, які згідно законодавства України розглядалися та були вирішені, як правило, протягом 22 годин. Окрім того, майже 1 тис. звернень стосувались різного роду питань інформаційного характеру, на які не передбачається надання відповіді споживачу (наприклад, знайдено посвідчення електрика, поліетиленова плівка зависла на проводах, виникла пожежа на обладнанні Товариства, допущення у договорі на розподіл помилки у прізвищі споживача тощо). Тому АТ «ЧЕРНІГІВ ОБЛЕНЕРГО» пропонує конкретизувати тип усних звернень, що потребують занесення у форму звітності № 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна). Зокрема, АТ «ЧЕРНІГІВ ОБЛЕНЕРГО» пропонує доповнити абзац перший пункту 3.3 глави 3 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) наступним реченням: «До реєстру надання послуг та звернень споживачів заносяться всі письмові, а також усні звернення/скарги/претензії споживачів з наступних питань:

1) перевірка лічильника (згідно з пунктами 5.2.16, 5.8.5, 6.5.19 та 6.5.20 Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 311);

2) якість електричної енергії (згідно з пунктом 13.2.1 Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310);

3) відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання (згідно з пунктом 13.3.1 Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310);

4) кількість перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача (згідно з пунктом 13.1.4 Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП

			від 14.03.2018 № 310); 5) виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документів (згідно з пунктом 8.6.17 Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 311).».	
3.3 Гра фа 8	відсутній	<b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b> з повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР - з наступного робочого дня від отримання заяви;	<b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b> Відсутні в редакції проекту рішення НКРЕКП. Необхідність внесення змін в інструкції із заповнення звітності оператора системи розподілу, що виникає внаслідок внесення відповідних змін у нормативні документи.	<b>Враховано.</b>
	відсутній	<b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b> з видачі підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання - дата отримання відповідного звернення споживача; з видачі замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов - дата отримання відповідного звернення замовника;	<b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b> Відсутні в редакції проекту рішення НКРЕКП. Необхідність внесення змін в інструкції із заповнення звітності оператора системи розподілу, що виникає внаслідок внесення відповідних змін у нормативні документи.	<b>Враховано.</b>
	відсутній	<b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b> з позачергового контрольного огляду та огляду схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії – дата реєстрації звернення від споживача, якщо засоби комерційного обліку належать ОСР або індивідуальному побутовому споживачу; з позачергової технічної перевірки та експертизи засобів виміррювальної техніки – дата оплати споживачем вартості послуги;	<b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b> Відсутні в редакції проекту рішення НКРЕКП. Необхідність внесення змін в інструкції із заповнення звітності оператора системи розподілу, що виникає внаслідок внесення відповідних змін у нормативні документи.	<b>Враховано.</b>
		<b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b> із заміни лічильників електричної енергії - дата оплати споживачем вартості послуги; із зміни місця встановлення лічильників електричної енергії - дата оплати споживачем	<b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b> Відсутні в редакції проекту рішення НКРЕКП. Необхідність внесення змін в інструкції із заповнення звітності оператора системи розподілу, що виникає внаслідок внесення відповідних змін у нормативні документи.	<b>Враховано.</b>

		вартості послуги;		
3.3 Гра фа 9	відсутній	<p><b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b></p> <p>з повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР – дата надання замовнику повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР;</p>	<p><b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b></p> <p>Відсутні в редакції проекту рішення НКРЕКП. Необхідність внесення змін в інструкції із заповнення звітності оператора системи розподілу, що виникає внаслідок внесення відповідних змін у нормативні документи.</p>	<b>Враховано.</b>
	відсутній	<p><b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b></p> <p>з видачі підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання – дата надання замовнику підписаного ОСР паперового примірника укладеного договору про приєднання;</p> <p>з видачі замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов – дата надання замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов;</p>	<p><b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b></p> <p>Відсутні в редакції проекту рішення НКРЕКП. Необхідність внесення змін в інструкції із заповнення звітності оператора системи розподілу, що виникає внаслідок внесення відповідних змін у нормативні документи.</p>	<b>Враховано.</b>
	відсутній	<p><b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b></p> <p>з позачергового контрольного огляду та огляду схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії – у випадку присутності споживача (у тому числі індивідуального побутового споживача) при проведенні огляду - дата складання відповідного акта та його підпису споживачем (у тому числі індивідуальним побутовим споживачем), у випадку відсутності - дата надання повідомлення споживачу (у тому числі індивідуальному побутовому споживачу) про результати перевірки, зафіксована в джерелах інформації;</p> <p>з позачергової технічної перевірки та експертизи засобів вимірювальної техніки – у випадку присутності споживача (у тому числі індивідуального побутового споживача) при проведенні позачергової технічної перевірки/експертизи - дата складання відповідного акта технічної перевірки/експертизи та його підпису споживачем (у тому числі індивідуальним побутовим споживачем), у випадку відсутності - дата надання повідомлення</p>	<p><b>ПрАТ «Волиньобленерго»</b></p> <p>Відсутні в редакції проекту рішення НКРЕКП. Необхідність внесення змін в інструкції із заповнення звітності оператора системи розподілу, що виникає внаслідок внесення відповідних змін у нормативні документи.</p>	<b>Враховано.</b>

		споживачу (у тому числі індивідуальному побутовому споживачу) з результатами технічної перевірки/експертного висновку, зафіксована в джерелах інформації;			
	відсутній	<p>ПрАТ «Волиньобленерго»</p> <p>із заміни лічильників електричної енергії - дата складення відповідного акта, зафіксована в джерелах інформації;</p> <p>із зміни місця встановлення лічильників електричної енергії - дата складення відповідного акта, зафіксована в джерелах інформації;</p>	<p>ПрАТ «Волиньобленерго»</p> <p>Відсутні в редакції проекту рішення НКРЕКП. Необхідність внесення змін в інструкції із заповнення звітності оператора системи розподілу, що виникає внаслідок внесення відповідних змін у нормативні документи.</p>	Враховано.	
3.5.	3.5. Реєстри надання послуг та <del>письмових</del> звернень (письмових та усних) споживачів подаються в електронному вигляді на адресу: sqg_n@nec.gov.ua до НКРЕКП не пізніше ніж через 50 днів після завершення звітного періоду.	<p>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</p> <p>3.5. Реєстри надання послуг та звернень (письмових та усних, <b>окрім консультацій, що не потребують додаткового розгляду</b>) споживачів подаються в електронному вигляді на адресу: sqg_n@nec.gov.ua до НКРЕКП не пізніше ніж через 50 днів після завершення звітного періоду</p>	<p>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</p> <p>Пропонується додати виключення. До ОСР звертаються у тому числі за роз'ясненнями та консультаціями, що у подальшому не потребують відповідей або інших дій.</p>	Не враховано Не потребує додаткового уточнення, оскільки передбачається внесення звернень та послуг до реєстру, які офіційно зареєстровані відповідно до вимог ППРЕЕ, ККО, КСР та розглядаються у строки, встановлені законодавством.	
<b>4. Пояснення щодо заповнення форми звітності N 12-НКРЕКП-якість-розподіл</b>					
4.2.	графа 1 - загальна кількість звернень (письмових та усних) 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;	АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі» графа 1 - загальна кількість звернень (письмових та усних, <b>окрім консультацій, що не потребують додаткового розгляду</b> ) 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;	АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі» Пропонується додати виключення. До ОСР звертаються у тому числі за роз'ясненнями та консультаціями, що у подальшому не потребують відповідей або інших дій.	Не враховано Не потребує додаткового уточнення, оскільки передбачається внесення звернень та послуг до реєстру, які офіційно зареєстровані відповідно до вимог ППРЕЕ, ККО, КСР та розглядаються у строки, встановлені законодавством.	
	графа 2 - кількість наданих послуг відповідно до <del>письмового</del> звернення споживача (дані вказуються окремо за кожним видом послуг у відповідному рядку). Зазначена кількість запитів щодо надання послуг визначається на підставі інформації, яку містять реєстри надання послуг та <del>письмових</del> звернень споживачів (додаток 3 до цієї Інструкції);				
	графа 3 - кількість ненаданих послуг - відображаються дані щодо кількості ненаданих послуг, щодо яких надійшли <del>письмові</del> звернення споживачів. Визначається на підставі інформації, яку містять реєстри надання послуг та <del>письмових</del>				



	звернень споживачів (додаток 3 до цієї Інструкції);			
	графа 6 - кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки. Визначається на підставі інформації, що містять реєстри надання послуг та <b>ниєльмових</b> звернень споживачів (додаток 3 до цієї Інструкції);			

**5. Порядок перевірки достовірності даних форм звітності N 12-НКРЕКП-якість-розподіл**

5.1.	5.1. З метою встановлення достовірності даних форми звітності N 12-НКРЕКП-якість-розподіл при проведенні перевірки даних випадковим чином формується вибірка даних, записи у реєстрах надання послуг та <b>ниєльмових</b> звернень споживачів звіряються із джерелами інформації, що використовуються для моніторингу показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії, та іншою документацією ліцензіата. За результатами перевірки розраховуються індекси повноти заповнення форми звітності N 12-НКРЕКП-якість-розподіл.			
5.2.	5.2. Індекс повноти реєстрації послуг та звернень (AIS) оцінює повноту та правильність реєстрації послуг та <b>ниєльмових</b> звернень споживачів. Індекс повноти реєстрації послуг може приймати значення від 0 % (мінімальна повнота) до 100 % (максимальна повнота).  де $N_n$ - кількість послуг та <b>ниєльмових</b> звернень споживачів, які не були занесені до реєстру надання послуг та <b>ниєльмових</b> звернень споживачів;  $N_n$ - кількість послуг та <b>ниєльмових</b> звернень споживачів, в яких неправильно була зареєстрована одна з граф 2, 8 - 15 реєстру послуг та <b>ниєльмових</b> звернень споживачів (додаток 4 до Інструкції);  $N$ - кількість послуг та <b>ниєльмових</b> звернень споживачів, занесених до реєстру послуг та <b>ниєльмових</b> звернень споживачів.			

**Додаток 2**

**до Інструкції щодо заповнення форми звітності N 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) "Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії" (пункт 3.1)**

**Перелік послуг**

Код послуги	Назва послуги
S1	Приєднання до мереж системи передачі:
S1.1	видача технічних умов на приєднання:
S1.1.1	стандартне приєднання
S1.1.2	нестандартне приєднання (без необхідності погодження ТУ з ОСП)
S1.1.3	нестандартне приєднання (з необхідністю погодження ТУ з ОСП)
S1.2	<b>повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР</b>
S1.3	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання
S1.3.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.3.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.4	підключення електроустановок Замовника до електричної мережі
S1.4.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.4.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S2	Видача:
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу
S2.2	підписаного ОСР паспорта точки розподілу
S2.3	<b>паперового примірника укладеного договору про приєднання</b>

S2.4	замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов		
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:		
S3.1	яка була відключена за заявою споживача		
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСР		
S3.2.1	у міській місцевості		
S3.2.2	у сільській місцевості		
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника		
S3.3.1	у міській місцевості		
S3.3.2	у сільській місцевості		
S4	Перевірка лічильника		
S4.1	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії		
S4.2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки		
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача		
S4.4	заміна <del>або зміна місця встановлення</del> лічильників електричної енергії		
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії		
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:		
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів		
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу		

	обліку) (пункт 13.1.4*)			
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії			
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії			
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться			
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії			
S5.4.3	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії у групи споживачів			
S5.5	розгляд звернень Споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання			
S5.6	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо кількості перерв в електропостачанні протягом року в точці розподілу споживача			
S5.7	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі			
S5.7.1	без проведення перевірки лічильника			
S5.7.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника			

Додаток 3  
до Інструкції щодо заповнення форми звітності N 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) "Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії"  
(пункт 3.1)

	Реєстр надання послуг та <del>письмових</del> звернень споживачів			
--	---	--	--	--

**Форма N 17-НКРЕКП-якість-передача**  
(річна)

**Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії за 20\_\_ рік**

Подають	Строки подання
Ліцензіат, що здійснює господарську діяльність з передачі електричної енергії, - Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітного періоду

**Респондент:**  
Найменування

\_\_\_\_\_

Код ЄДРПОУ \_\_\_\_\_

Місцезнаходження

\_\_\_\_\_

(пошто  
вий індекс, область / Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо,

\_\_\_\_\_

N  
будинку/корпусу, N квартири/офісу)

Код послуги	Тип послуги	Код рядка	Загальна кількість наданих послуг	Кількість наданих послуг	Кількість наданих послуг	Строк надання послуг	Середній час виконання послуг	Відсоток виконання послуг

**Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії**

за 20\_\_ рік

Подають	Строки подання
Ліцензіат, що здійснює господарську діяльність з передачі електричної енергії, - Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітного періоду

**Респондент:**  
Найменування

\_\_\_\_\_

Код ЄДРПОУ \_\_\_\_\_

Місцезнаходження

\_\_\_\_\_

(пошто  
вий індекс, область / Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо,

\_\_\_\_\_

N будинку/корпусу, N квартири/офісу)

Код послуги	Тип послуги	Код рядка	Загальна кількість наданих послуг	Кількість наданих послуг	Кількість наданих послуг	Строк надання послуг	Середній час виконання послуг	Відсоток виконання послуг

**Враховано**

		рне нь	луг	луг	чени й закон одавс твом	я пос луг	она ння яки х пер еви щив уста нов лені стро ки	она ння яки х пер еви щив уста нов лені стро ки, %	A	Б	В	1	2	3	4	5	6	7
									S1	Приєднання до електричних мереж системи передачі:	010							
A	Б	В	1	2	3	4	5	6	7									
S1	Приєднання до електричних мереж системи передачі:	010																
S1.1	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією (пункт 1.2 розділу ІІІ*)	015												2 роб. днів				
S1.1	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією (пункт 1.2 розділу ІІІ*)	015				2 роб. днів												
S1.2	інформування ОСП замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги Кодексу системи передачі (пункт 7.2.6 розділу ІІІ*)	020				2 роб. днів								2 роб. днів				
S1.3	перевірка відповідності об'єктів	025												2 роб. днів				

<p>подання документів (повнота та належне оформлення) документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги Кодексу системи передачі (пункт 7.2.6 розділу III*)</p>																																																																									
<p>перевірка відповідності об'єктів електроенергетики/електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі (пункт 7.2.6 розділу III*)</p>	02	5																																																																							
<p>S1.3</p>																																																																									
<p>електроенергетики/електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі (пункт 7.2.7 розділу III*)</p>																																																																									
<p>S1.4</p>																																																																									
<p>S1.5</p>																																																																									
<p>S1.6</p>																																																																									

<p>S1.4 видача технічних умов на приднання разом з проектом договору про приднання (пункт 7.4.3 розділу III*)</p>	<p>030</p>				<p>10 роб. днів</p>																									
<p>S1.5 надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування (пункт 7.5.2 розділу III*)</p>	<p>035</p>				<p>10 роб. днів</p>																									
<p>S1.6 опрацювання наданого Замовником варіанта точки забезпечення потужності (пункт 7.5.3 розділу III*)</p>	<p>040</p>				<p>10 роб. днів</p>																									
<p>S1.7 розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження (пункт 7.7.7 розділу III*)</p>	<p>045</p>				<p>10 роб. днів</p>																									
<p>S1.5 повторний</p>	<p>05</p>				<p>5</p>																									
<p>8 проектної документації, поданої ОСП на погодження (пункт 7.7.9 розділу III*)</p>	<p>0</p>				<p>днів</p>																									
<p>S1.9 надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приднання (пункт 7.7.5 розділу III*)</p>	<p>055</p>				<p>10 роб. днів</p>																									
<p>S1.10 надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії (пункт 7.6.8 розділу III*)</p>	<p>060</p>				<p>20 роб. днів</p>																									
<p>S1.11 подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання (пункт 7.8.9 розділу III*)</p>	<p>065</p>																													
<p>S1.11 не потребує припинення електропостачання інших</p>	<p>070</p>				<p>5 роб. днів</p>																									



8	розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження (пункт 7.7.9 розділу III*)	0			роб. днів																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
S1.9	надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання (пункт 7.7.5 розділу III*)	05	05		10 роб. днів																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
S1.10	надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії (пункт 7.6.8	06	06		20 роб. днів																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
S1.11.2	Користувачів потребує припинення електропостачання інших Користувачів	07	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									













отримання відповідної заяви;

3 до ПРРЕЕ).

Згідно п.6.4. Розділу XI КСП (з урахуванням змін, внесених Постановою НКРЕКП від 29.09.2023 №1763) «Договір про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління є публічним договором приєднання та укладається на підставі типової форми договору, який затверджується Регулятором та є додатком 5 до КСП. ... На вимогу Користувача ОСП протягом 10 робочих днів від дня звернення повинен надати Користувачу підписаний ОСП примірник укладеного договору у паперовій формі.»

від дня отримання заяви;

з інформування ОСП замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги КСП - з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви про приєднання;

повторний розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження - дата отримання проектної документації;

надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання - дата підписання акта приймання-передачі проектної документації;

надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії - дата отримання відповідного звернення;

видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги – дата виконання власником об'єкта електроенергетики, УЗЕ вимог, зазначених у підпункті 7.9.1 глави 7 розділу III КСП;

з підключення електроустановок замовника (або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі - дата отримання відповідної заяви;

з оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу – дата отримання відповідного повідомлення;



				з видачі договорів споживача про надання послуг з передачі електричної енергії або про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління споживачеві- дата отримання відповідної заяви;
3.3 гра фа 9	відсутній	<p><b>графа 9 - дата завершення надання послуги:</b></p> <p>... з видачі договорів споживача про надання послуг з передачі електричної енергії або про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління - дата надання заявникові двох примірників підписаного зі свого боку договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії або підписаного ОСП примірника укладеного договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління споживачеві у паперовій формі;</p>	<p>Приведення до діючої редакції ПРРЕЕ та КСП</p> <p>Згідно п. 2.1.5 ПРРЕЕ НЕК «УКРЕНЕРГО» укладає зі споживачами, для яких є оператором системи, договори споживача про надання послуг з передачі електричної енергії (Додаток 3 до ПРРЕЕ).</p> <p>Згідно п.6.4. Розділу XI КСП (з урахуванням змін, внесених Постановою НКРЕКП від 29.09.2023 №1763) «Договір про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління є публічним договором приєднання та укладається на підставі типової форми договору, який затверджується Регулятором та є додатком 5 до КСП. ... На вимогу Користувача ОСП протягом 10 робочих днів від дня звернення повинен надати Користувачу підписаний ОСП примірник укладеного договору у паперовій формі.»</p>	<p><b>Враховано в редакції:</b></p> <p>графа 9 - дата завершення надання послуги:</p> <p>з повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією - дата надання замовнику повідомлення;</p> <p>з інформування ОСП замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги КСП - дата надання замовнику повідомлення;</p> <p>повторний розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження - дата реєстрації повідомлення замовнику про погодження або відмову у погодженні поданої проектної документації;</p> <p>надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання - дата реєстрації повідомлення про надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання;</p> <p>надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії - дата реєстрації повідомлення про надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції</p>

припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії;

з видачі власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги – дата реєстрації повідомлення про видачу власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги;

з підключення електроустановок замовника (або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі - дата здійснення підключення електроустановки замовника до електричних мереж, зафіксована у джерелах інформації;

з оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу – дата реєстрації повідомлення про надання примірника паспорта точки передачі користувачу;

з видачі договорів споживача про надання послуг з передачі електричної енергії або про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління - дата надання заявникові двох примірників підписаного зі свого боку договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії або підписаного ОСП примірника укладеного договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління споживачеві у паперовій формі;

**Додаток 2**

**до Інструкції щодо заповнення форми звітності N 17-НКРЕКП-якість-передача (річна) "Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з передачі електричної енергії" (пункт 3.1)**

**ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ**

**ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ**

**Враховано**

Код послуги	Назва послуги
S1	Приєднання до електричних мереж системи передачі:
S1.1	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією
S1.2	інформування ОСП замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги Кодексу системи передачі (пункт 7.2.6 розділу III*))
S1.3	перевірка відповідності об'єктів електроенергетики / електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі
S1.4	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання
S1.5	надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування
S1.6	опрацювання наданого Замовником варіанта точки забезпечення потужності
S1.7	розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження
S1.7.1	повторний розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження
S1.8	надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання
S1.9	надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії
S1.10	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання
S1.10.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.10.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів

Код послуги	Назва послуги
S1	Приєднання до електричних мереж системи передачі:
S1.1	повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією
S1.2	інформування ОСП замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги Кодексу системи передачі (пункт 7.2.6 розділу III*))
S1.3	перевірка відповідності об'єктів електроенергетики / електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі
S1.4	видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання
S1.5	надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування
S1.6	опрацювання наданого Замовником варіанта точки забезпечення потужності
S1.7	розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження
S1.7.1	повторний розгляд проектної документації, поданої ОСП на погодження
S1.8	надання замовнику двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання
S1.9	надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про приєднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії
S1.10	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання
S1.10.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.10.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів

S1.9	надання письмового обґрунтування щодо погодження (або відмови у погодженні) пропозиції припинити дію договору про присіднання та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії	S1.11	видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги
S1.10	подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання	S1.12	підключення електроустановок Замовника або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі
S1.10.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	S1.12.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.10.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	S1.12.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів
S1.11	видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги	S2	Видача договорів:
S1.12	підключення електроустановок Замовника або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі	S2.1	паперового примірника укладеного договору споживача про надання послуг з передачі
S1.12.1	не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	S2.2	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління споживачеві
S1.12.2	потребує припинення електропостачання інших Користувачів	S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:
S2	Видача договорів:	S3.1	яка була відключена за заявою споживача
S2.1	про надання послуг з передачі електричної енергії споживачеві	S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСП
S2.2	про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління	S3.2.1	у міській місцевості
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:	S3.2.2	у сільській місцевості
S3.1	яка була відключена за заявою споживача	S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОСП	S3.3.1	у міській місцевості
S3.2.1	у міській місцевості	S3.3.2	у сільській місцевості
S3.2.2	у сільській місцевості	S3.4	оформлення у порядку, визначеному ПРПЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника	S3.4.1	менше 1 МВт
S3.3.1	у міській місцевості	S3.4.2	більше 1 МВт
S3.3.2	у сільській місцевості	S3.5	обстеження УЗЕ на відповідність узгодженій проєктній документації в частині вимог, що були надані Користувачу при погодженні завдання на проєктування
S3.4	оформлення у порядку, визначеному ПРПЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу	S4	Перевірка лічильника:
S3.4.1	менше 1 МВт		
S3.4.2	більше 1 МВт		

**НЕК Укренерго**

Приведення до діючої редакції ПРПЕЕ та КСП  
 Згідно п. 2.1.5 ПРПЕЕ НЕК «УКРЕНЕРГО» укладає зі споживачами, для яких є оператором системи, договори споживача про надання послуг з передачі електричної енергії (Додаток 3 до ПРПЕЕ).

Згідно п.6.4. Розділу XI КСП (з урахуванням змін, внесених Постановою НКРЕКП від 29.09.2023 №1763) «Договір про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління є публічним договором присіднання та укладається на підставі типової форми договору, який затверджується Регулятором та є додатком 5 до КСП. ... На вимогу Користувача ОСП протягом 10 робочих днів від дня звернення повинен надати Користувачу підписаний ОСП примірник укладеного договору у паперовій формі.»

Уточнення згідно з чинною редакцією Кодексу системи передачі, зміни внесено до КСП внесено постановою НКРЕКП від 29.12.2023 № 2649

2	
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника
S3.3.1	у міській місцевості
S3.3.2	у сільській місцевості
S3.4	оформлення у порядку, визначеному ППРРЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу
S3.4.1	менше 1 МВт
S3.4.2	більше 1 МВт
S3.5	обстеження УЗЕ на відповідність узгодженій проектній документації в частині вимог, що були надані Користувачу при погодженні завдання на проєктування
S4	Перевірка лічильника:
S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії
S4.2	експертиза засобів комерційного обліку
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів
S5.2	розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі
S5.2.1	без потреби проведення перевірки лічильника
S5.2.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника

S4.1	контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії
S4.2	експертиза засобів комерційного обліку
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів
S5.2	розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі
S5.2.1	без потреби проведення перевірки лічильника
S5.2.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника

#### ІНСТРУКЦІЯ

щодо заповнення форми звітності N 14-НКРЕКП-якість-постачання (квартальна) "Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії"

**2. Порядок та строки надання інформації**

2.4. Звіт направляється ліцензіатом до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на адресу: [sqr@nerc.gov.ua](mailto:sqr@nerc.gov.ua) у двох примірниках:

**ІНСТРУКЦІЯ****щодо заповнення форми звітності N 18-НКРЕКП-якість-передача (річна) "Звіт щодо показників надійності (безперервності) передачі електричної енергії"****2. Порядок та строки надання інформації**

2.4. Звіт направляється ліцензіатом до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на адресу: [sqr\\_n@nerc.gov.ua](mailto:sqr_n@nerc.gov.ua) у двох примірниках:

**ІНСТРУКЦІЯ****щодо заповнення форми звітності N 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) "Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів"****2. Порядок та строки надання інформації**

2.4. Звіт направляється ліцензіатом до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на адресу: [sqr\\_n@nerc.gov.ua](mailto:sqr_n@nerc.gov.ua) у двох примірниках:

**Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»**

**1. Загальні положення**

1.3	<p>Відсутній</p>	<p align="center"><b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</b></p> <p>1.3. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях: ...</p> <p><b>форс-мажорні обставини</b> - надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо. <b>Засвідчення форс-мажорних обставин має бути підтверджене у порядку, встановленому законодавством, окрім випадку виняткових погодних умов. Винятковими погодними умовами вважаються умови, за яких зафіксовані величини інтенсивності та тривалості вітру та/або дощу, та/або снігу, та/або ожеледі, та/або грози досягають значень небезпечних та або стихійних метеорологічних явищ, визначених Українським гідрометеорологічним центром Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Підтвердженням виняткових метеорологічних умов є довідка центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує</b></p>	<p align="center"><b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</b></p> <p>Пропонуємо привести до єдиного визначення форс-мажорних обставин згідно зі запропонованими НКРЕКП змінами до постанови НКРЕКП № 374 від 12.06.2018 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» для визначення, що «виняткові погодні умови» засвідчуються тільки довідкою Метеорологічною службою ДСНС без засвідчення сертифікатом ТПП.</p>	<p align="center"><b>Враховано в редакції</b></p> <p>1.3. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях: ...</p> <p><b>форс-мажорні обставини</b> - надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо. Виникнення форс-мажорних обставин повинно бути документально підтверджено у порядку та спосіб, установлені законодавством України, у тому числі довідкою центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику</p>
-----	------------------	---	--	---

		державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, із зафіксованими значеннями метеорологічних умов та часового проміжку, протягом якого вони тривали; У разі відсутності метеорологічних станцій на території де виникли виняткові метеорологічні умови, підтвердженням цих подій є довідка органів місцевого самоврядування;		у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління
--	--	---	--	--

**2. Стандарти якості надання послуг ОСР**

відсутній	<p><b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</b></p> <p>2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії 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, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:</p> <p>у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР;</p> <p>у строк 180 календарних днів для робіт, що включають заходи по існуючим лініям 0,4 кВ довжиною менше 400м та заміни трансформатора(-ів) в ТП 6-10/0,4кВ та не потребують землевідведення;</p> <p>у строк 720 календарних днів для робіт, що включають заходи по існуючим лініям 0,4 кВ довжиною більше 400м, необхідності проєктування нових ліній або ділянок ліній 0,4-20 кВ та встановлення ТП, та включення цих заходів до Інвестиційної програми ОСР.</p>	<p><b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</b></p> <p>Пропонується додати пункти в частині збільшення терміну виконання у разі необхідності встановлення розвантажувального ТП, будівництва ділянки лінії або реконструкції ділянки ЛЕП протяжністю більше 400 м, тому що виконання таких заходів можливо лише за умови проєктування, іноді відведення земельної ділянки під ТП і саме виконання робіт. В середньому виконання таких заходів складе таким чином від 1,5 до 2х років, а з землевідведенням до 3х років.</p> <p>Проекти по заходам для включення БМР в ПП наступного року надаються у вересні цього року, то потрібно зробити ПКД до цього моменту, тобто внести проєктування в коригування ПП цього року та подати по ньому БМР в наступний рік неможливо.</p> <p>Дзеркально запропоновано внести зміни в КСР в п. 13.2.11.</p>	<p><b>Не враховано.</b></p> <p>Внесення змін до стандартів якості надання послуг ОСР можливе лише після внесення змін до КСР, а саме до розділу 13.2.</p>
-----------	---	---	---

відсутній	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</b></p> <p>4) відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні, відновлення подачі напруги за відсутності напруги на одній фазі у споживачів з трифазною схемою живлення протягом 22 годин, без врахування часу тривалості «Повітряних тривог» та тривалості комендантської години. Тривалість електропостачання після відновлення повинна становити не менше 30 хвилини;</p>	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», ПрАТ «Житомиробленерго»</b></p> <p>Згідно ст.130 КЦЗУ підприємства розробляють інструкції та порядок дій персоналу з цивільного захисту, у разі появи сигналу «Повітряна тривога» персонал повинен призупинити роботи з ліквідації технологічного порушення та слідувати в укриття, з метою виконання ст.14 ЗУ про Охорону праці та для виконання ст.22 Конституції України.</p> <p>Визначення терміну комендантська година</p>	<p><b>Не враховано.</b></p> <p>Не предмет визначення гарантованого стандарту.</p>
-----------	---	--	---



			міститься у пункті 5 частини першої статті 8 Закону України "Про правовий режим воєнного стану", а саме – це заборона перебування у певний період доби на вулицях та в інших громадських місцях.	
7) повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від отримання заяви;	<b>ПрАТ «Рівнеобленерго»</b>  7) повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від отримання заяви, <b>за бланком, наведеними в додатку до цього Порядку;</b>	<b>ПрАТ «Рівнеобленерго»</b>  Пропонуємо розробити типовий бланк «Повідомлення про відмову у приєднанні»	<b>Не враховано.</b>  Відповідний додаток може бути передбачений лише в КСР, а не в положеннях даної постанови.	
12) видача паперового примірника підписаного договору про приєднання у строк 3 робочі дні від дати отримання відповідного звернення;				
13) видача замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов у строк 10 робочих днів з дня отримання звернення;				
17) позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії протягом 20 робочих днів з дня реєстрації звернення споживача;				
21) позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки протягом 20 робочих днів з дня оплати споживачем вартості таких послуг;				
24) заміна лічильника електричної енергії протягом 7 робочих днів від дня оплати споживачем послуги;				
25) зміна місця встановлення лічильника електричної енергії протягом 14 робочих днів від дня оплати споживачем послуги;				
відсутній			<b>Редакційна правка</b>  2.6. Дотримання гарантованого стандарту щодо кількості перерв в електропостачанні протягом попередніх 12 календарних	

			<p>місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) (підпункт <b>26</b> пункту 2.3 цієї глави) визначається за зверненням споживача щодо надання компенсації за недотримання цього гарантованого стандарту або щодо перерв в електропостачанні.</p> <p>...</p> <p>висновок щодо дотримання/недотримання гарантованих стандартів, визначених підпунктом <b>26</b> пункту 2.3 цієї глави.</p> <p>Ненадання споживачу у відповіді вичерпної інформації, зазначеної в цьому пункті, вважається недотриманням гарантованого стандарту, визначеного підпунктом <b>18</b> пункту 2.3 цієї глави.</p>
відсутній			<p><b>Редакційна правка</b></p> <p>2.7. Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів щодо кількості запланованих перерв в електропостачанні без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата або запланованих перерв із попередженням споживача протягом попередніх 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) (підпункт <b>26</b> пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою</p> <p>...</p> <p>N - кількість запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата (запланованих перерв із попередженням споживача) за попередні 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) відповідно до гарантованих стандартів, визначених підпунктом <b>26</b> пункту 2.3 цієї глави.</p>
відсутній			<p><b>Редакційна правка</b></p> <p>2.8. У разі надання споживачу компенсації</p>

				за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом <b>26</b> пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, ОСР протягом 12 місяців з дня отримання відповідного звернення споживача звільняється від надання компенсації такому споживачу у разі його повторного звернення.

### 3. Стандарти якості надання послуг ОСП

1) повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від дня отримання заяви;	<b>ПрАТ «Рівнеобленерго»</b>  1) повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від дня отримання заяви, <b>наведеними в додатку до цього Порядку;</b>	<b>ПрАТ «Рівнеобленерго»</b>  Пропонуємо розробити типовий бланк «Повідомлення про відмову у приєднанні»	<b>Не враховано.</b>  Відповідний додаток може бути передбачений лише в КСП, а не в положеннях даної постанови.
2) інформування замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги Кодексу системи передачі у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви про приєднання;			
<b>3)</b> перевірка відповідності об'єктів електроенергетики/ електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі у строк <b>2 робочі дні</b> з дати реєстрації відповідної заяви;			
<b>7)</b> розгляд проєктної документації, поданої замовником на погодження:  у строк <b>10 робочих днів</b> з дати отримання проєктної документації;  у строк <b>5 робочих днів</b> з дня її повторного подання після усунення зауважень до	<b>ПрАТ «Рівнеобленерго»</b> <b>7)</b> розгляд проєктної документації, поданої замовником на погодження:  у строк <b>15 робочих днів</b> з дати отримання проєктної документації;  <b>строк доопрацювання проєктно-кошторисної документації - 30 робочих днів з дня отримання замовником зауважень до неї</b>	<b>ПрАТ «Рівнеобленерго»</b> Вказані терміни суперечать п.4.6.8. та п.4.6.9. КОДЕКСУ систем розподілу, а саме згідно Кодексу: - Строк розгляду не може перевищувати 15 робочих днів з дати отримання проєктної документації. - Строк доопрацювання проєктно-кошторисної документації - 30 робочих днів з дня отримання замовником зауважень до неї	<b>Не враховано.</b> Розділ стосується ОСП.

	<p>проектної документації, що надавалася ОСП;</p>	<p>у строк 5 робочих днів з дня її повторного подання після усунення зауважень до проектної документації, що надавалася ОСП;</p>		
	<p>8) надання замовнику у строк 10 робочих днів від дати підписання акта приймання-передачі проектної документації двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання;</p>			
	<p>9) надання письмового обґрунтування щодо погодження пропозиції припинити дію договору про приєднання та направлення замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії або надання письмового обґрунтування відмови у погодженні такої пропозиції у строк 20 робочих днів з дня отримання письмового звернення замовника;</p>			
	<p><b>11) видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги у строк 10 робочих днів після виконання власником об'єкта електроенергетики, УЗЕ вимог, зазначених у підпункті 7.9.1 пункту 7.9 Кодексу системи передачі;</b></p>			
	<p><b>12) підключення електроустановок замовника або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі з дня отримання заяви замовника:</b></p>			
	<p>18) оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу:</p> <p>у строк 5 робочих днів з дня отримання від користувача повідомлення про встановлення і приєднання (підключення) УЗЕ, що приєднуються до електричних мереж внутрішнього електрозабезпечення Користувача, менше 1 МВт;</p> <p>у строк 5 робочих днів з дня складання акта про</p>	<p><b>п.3.2.</b></p> <p><b>18) оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу:</b></p> <p>у строк 10 робочих днів з дня отримання від користувача повідомлення про встановлення і приєднання (підключення) УЗЕ, що приєднуються до електричних мереж внутрішнього електрозабезпечення Користувача, менше 1 МВт;</p> <p><del>у строк 5 робочих днів з дня складання акта про обстеження УЗЕ, що приєднуються до електричних мереж внутрішнього електрозабезпечення</del></p>	<p><b>НЕК Укренерго</b></p> <p>Уточнення згідно з чинною редакцією Кодексу системи передачі, зміни внесено до КСП внесено постановою НКРЕКП від 29.12.2023 № 2649</p>	<p><b>Враховано</b></p>

	<p>обстеження УЗЕ, що приєднуються до електричних мереж внутрішнього електрозабезпечення електроустановок Користувача, більше 1 МВт.</p>	<p>електроустановок Користувача, більше 1 МВт.</p> <p>у строк 10 робочих днів з дня отримання від користувача повідомлення про встановлення і приєднання (підключення) УЗЕ, що приєднуються до електричних мереж внутрішнього електрозабезпечення Користувача, більше МВт;</p>		
	<p>19) обстеження УЗЕ на відповідність узгодженій проєктній документації в частині вимог, що були надані Користувачу при погодженні завдання на проєктування у строк 10 робочих днів з дня отримання зазначеного повідомлення від Користувача;</p>	<p><del>п.3.2.</del></p> <p><del>19) обстеження УЗЕ на відповідність узгодженій проєктній документації в частині вимог, що були надані Користувачу при погодженні завдання на проєктування у строк 10 робочих днів з дня отримання зазначеного повідомлення від Користувача;</del></p>	<p><b>НЕК Укренерго</b></p> <p>Уточнення згідно з чинною редакцією Кодексу системи передачі, зміни внесено до КСП внесено постановою НКРЕКП від 29.12.2023 № 2649</p>	<p><b>Враховано</b></p>
	<p>п.3.2.</p> <p>9) видача договору про надання послуг з передачі електричної енергії споживачеві у строк 10 робочих днів з дати отримання відповідної заяви;</p>	<p><b>п.3.2.</b></p> <p><b>9) видача паперового примірника підписаного договору споживача про надання послуг з передачі у строк 3 робочі дні з дати отримання відповідної заяви;</b></p>	<p>Приведення до діючої редакції ПРРЕЕ та КСП</p> <p>Згідно п. 2.1.5 ПРРЕЕ НЕК «УКРЕНЕРГО» укладає зі споживачами, для яких є оператором системи, договори споживача про надання послуг з передачі електричної енергії (Додаток 3 до ПРРЕЕ).</p> <p>Згідно п.6.4. Розділу XI КСП (з урахуванням змін, внесених Постановою НКРЕКП від 29.09.2023 №1763) «Договір про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління є публічним договором приєднання та укладається на підставі типової форми договору, який затверджується Регулятором та є додатком 5 до КСП. ... На вимогу Користувача ОСП протягом 10 робочих днів від дня звернення повинен надати Користувачу підписаний ОСП примірник укладеного договору у паперовій формі.»</p>	<p><b>Враховано</b></p>
	<p>п.3.2.</p> <p>10) видача договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління у строк 10 робочих днів з дати отримання відповідної заяви;</p>	<p><b>п.3.2.</b></p> <p><b>10) видача паперового примірника підписаного договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління споживачеві у строк 10 робочих днів з дати отримання відповідної заяви;</b></p>	<p>Приведення до діючої редакції ПРРЕЕ та КСП</p> <p>Згідно п. 2.1.5 ПРРЕЕ НЕК «УКРЕНЕРГО» укладає зі споживачами, для яких є оператором системи, договори споживача про надання послуг з передачі електричної енергії (Додаток 3 до ПРРЕЕ).</p> <p>Згідно п.6.4. Розділу XI КСП (з урахуванням змін, внесених Постановою НКРЕКП від 29.09.2023 №1763) «Договір про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного)</p>	<p><b>Враховано</b></p>

			управління є публічним договором приєднання та укладається на підставі типової форми договору, який затверджується Регулятором та є додатком 5 до КСП. ... На вимогу Користувача ОСП протягом 10 робочих днів від дня звернення повинен надати Користувачу підписаний ОСП примірник укладеного договору у паперовій формі.»	
--	--	--	---	--

#### 4. Стандарти якості надання послуг електропостачальника

	4.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, електропостачальник надає споживачу компенсацію в розмірах, наведених у додатку 2 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 6 цього Порядку. Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу (перерахування коштів споживачу за банківськими реквізитами).			
--	---	--	--	--

#### 5. Звільнення оператора системи або електропостачальника від обов'язку надання компенсації

5.1.	5.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП не надається у випадках:  1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними:  форс-мажорними обставинами;  <del>2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації;</del>  3) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОСП.	<b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</b>  5.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП не надається у випадках:  1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними:  форс-мажорними обставинами;  <b>2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, у разі написання заяви після підтвердження недотримання гарантованого стандарту якості;</b>	<b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</b>  Вразі надходження до ОСП заяви від споживача з проханням не нараховувати йому компенсації ОСП, з врахуванням вимог статті 15 Закону України №393/96-ВР «Про звернення громадян» не має законних підстав у не задоволенні вимог викладених у даному зверненні.  Стаття 15 Закону України №393/96-ВР «Про звернення громадян», абзац четвертий:  Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів	<b>Враховано в редакції:</b>  2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем ОСП про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП, визначених підпунктами 6 - 8 пункту 2.3 глави 2 цього порядку, у випадку нових приєднань – з дня укладення договору споживача про
------	--	--	--	---

3) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОСР.

**АТ Полтаваобленерго»**

5.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР не надається у випадках:

1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними:

форс-мажорними обставинами;

**2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, у разі написання заяви після підтвердження недотримання гарантованого стандарту якості;**

3) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОСР.

відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

ОСР при нарахуванні компенсації виступає податковим агентом перед ДПС України замість користувача. Виплачуючи компенсацію на особовий рахунок користувача, ОСР сплачує податок на прибуток від імені користувача, чим в звітності ДПС України збільшує дохід користувача. У разі збільшення доходу (заробітку) користувача, в наслідок виплати компенсації, розрахунок соціальних виплат та субсидій для наступних періодів у користувача здійснюється з урахуванням виплаченої компенсації. У такому разі при відсутності можливості відмови від отримання компенсації користувач, може втратити соціальні пільги та виплати.

**АТ Полтаваобленерго»**

**Пропонуємо залишити підпункт 2 пункту 5.1 глави 5 «Порядку...» в чинній редакції.**

Запропонованими змінами до «Порядку...» виключається можливість волевиявлення споживача на право відмови від отримання компенсації, яке може ґрунтуватися на різних підставах, зокрема:

споживач може виявити бажання відмовитися від компенсації, наприклад, якщо отримання компенсації не є метою його звернення або споживач може розділяти принципи, згідно з якими він вирішує, що важливіше за все є збереження його незалежності тощо;

- споживач пропонує інший шлях вирішення питання, що краще відповідає його потребам чи перевагам;

- споживач може визначити, що заподіяні йому незручності не є достатньо великими або значущими, щоб виправдати отримання ним компенсації;

- відповідно до вимог ст. 12 Цивільного кодексу України особа здійснює свої цивільні права вільно, на власний розсуд. Частиною 3 ст. 12 Цивільного кодексу України надано право особі відмовитися від свого майнового права, тобто на власний розсуд вирішувати питання щодо отримання чи відмови від отримання такої компенсації.

- тощо.

**АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**

надання послуг з розподілу електричної енергії та гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації.

У випадку недотримання гарантованого стандарту якості передбаченого підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, відмова може бути надана споживачем протягом усього терміну виплати компенсації (за виключенням випадків, коли виплата компенсації не була розпочата у встановлені даним порядком терміни – протермінована. Для гарантованих стандартів якості електропостачання, що не мають одноразового характеру, а здійснюються із встановленою періодичністю, отримується одна відмова від усіх виплат.

		<p><b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</b></p> <p>5.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР не надається у випадках:</p> <p>1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;</p> <p><b>іншими обставинами, у разі надання ОСР доказів, що недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг виникли не з його вини (аварійний або ремонтний режим роботи обладнання ОСП, вини споживача, в електричних мережах споживача, через недотримання вимог експлуатації електроприладів, порушення споживачем вимог КСР).</b></p> <p><b>2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації;</b></p>	<p>Приведення у відповідність до п.13.3.4 КСР (Порядок розгляду звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу)</p> <p><b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</b></p> <p>Залишити в діючій редакції.</p> <p>Вважаємо що треба залишити можливість закриття скарги шляхом надання письмової відмови тому що:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>у деяких випадках скарга не є обґрунтованою (похибка реле напруги, пошкодження у мережах споживача, короткочасне відхилення пов'язане з аварійним режимом роботи устаткування), клієнт з цим погоджується і не має потреби у встановленні реєстратора.</li> <li>відхилення напруги пов'язане з коливанням живлячої мережі є короткочасним, клієнт по факту перевірки не має до нас претензій</li> <li>проблема пов'язана з внутрішньобудинковими мережами, ОСР звернувся до балансоутримувача з вимогою щодо усунення дефектів, та надав клієнту підтвердження дотримання стандарту на межі балансової належності і клієнт з цим погодився.</li> </ul> <p>Рішення щодо відмови від компенсації цілком залежить від споживача, ОСР може запропонувати такий варіант, а споживач або відмовитись, або прийняти обґрунтування ОСР та надати відмову від компенсації.</p>	
5.2	<p>5.2. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП не надається у випадках:</p> <p>1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;</p> <p><del>2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації;</del></p> <p>3) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОСП.</p>	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</b></p> <p>5.2. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП не надається у випадках:</p> <p>1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;</p> <p><b>2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, у разі написання заяви після підтвердження недотримання гарантованого стандарту якості;</b></p> <p>3) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право</p>	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», «Житомиробленерго»</b></p> <p>Аналогічно 5.1</p>	<p><b>Враховано в редакції:</b></p> <p>2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем ОСП про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП, визначених підпунктами 1 - 12 пункту 3.2 глави 3 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про</p>



		<p>на компенсацію, та ОСП.</p> <p><b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі», НЕК Укренерго</b></p> <p>5.2. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП не надається у випадках:</p> <p>1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;</p> <p><b>2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації;</b></p>	<p><b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»,</b> Залишити в діючій редакції.</p> <p>Рішення щодо відмови від компенсації цілком залежить від споживача, ОСР може запропонувати такий варіант, а споживач або відмовитись, або прийняти обґрунтування ОСР та надати відмову від компенсації.</p> <p><b>НЕК Укренерго</b> Звуження прав споживачів</p>	<p>надання послуг з передачі електричної енергії);</p>
5.3	<p>5.3. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником не надається у випадках:</p> <p>1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;</p> <p><del>2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації;</del></p> <p>3) виставлення невірної рахунка з вини ППКО, який не є ОСР (у випадку недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг електропостачальника, визначеного підпунктом 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку);</p> <p>4) відсутності на момент виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та електропостачальником <b>(у разі закінчення строку дії договору електропостачальник зобов'язаний виплатити компенсації за попередньо порушені гарантовані стандарти у зручний для споживача спосіб);</b></p>	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</b></p> <p>5.3. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником не надається у випадках:</p> <p>1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;</p> <p><b>2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, у разі написання заяви після підтвердження недотримання гарантованого стандарту якості;</b></p> <p><b>ТОВ «Київські енергетичні послуги»</b></p> <p>5.3. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником не надається у випадках:</p> <p>...</p> <p>4) відсутності на момент виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та електропостачальником. <b>У разі закінчення строку дії договору, ОСР або діючий електропостачальник зобов'язаний виплатити</b></p>	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», «Житомиробленерго»</b></p> <p>Аналогічно 5.1</p> <p><b>ТОВ «Київські енергетичні послуги»</b> Немає конкретизації щодо дій електропостачальника у разі отримання інформації про компенсацію від ОСР, коли договірні відносини зі споживачем вже припинені і реквізити для виплати цієї компенсації відсутні.</p> <p>Тому пропонуємо покласти обов'язок щодо виплати компенсації за попередньо порушені гарантовані стандарти на ОСР.</p>	<p><b>Враховано в редакції:</b></p> <p>2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем електропостачальника про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації);</p> <p><b>Не враховано.</b> Даний розділ стосується лише виплати компенсацій за недотримання гарантованих стандартом саме електропостачальниками.</p>

		<p><b>компенсації за попередньо порушені гарантовані стандарти у зручний для споживача спосіб;</b></p> <p><b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</b></p> <p>5.3. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником не надається у випадках:</p> <p>1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;</p> <p><b>2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації;</b></p>	<p><b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</b></p> <p>Залишити в діючій редакції.</p> <p>Рішення щодо відмови від компенсації цілком залежить від споживача, ОСР може запропонувати такий варіант, а споживач або відмовитись, або прийняти обґрунтування ОСР та надати відмову від компенсації.</p>	
відсутній		<p><b>ТОВ «Київські енергетичні послуги»</b></p> <p>6.1. ОСР надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:</p> <p>1) шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за надані послуги з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 6 та 7 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії та гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 22 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації);</p> <p>2) шляхом урахування суми відповідної компенсації в розрахунках з <b>чинним</b> електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 6.8 цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.</p>		<p><b>Враховано в редакції</b></p> <p>6.1. ОСР надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:</p> <p>1) шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за надані послуги з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 6 - 8 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії та гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації);</p> <p>2) шляхом урахування суми відповідної компенсації в розрахунках з чинним електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 6.8 цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня</p>

				недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.
	відсутній			<p><b>Редакційна правка</b></p> <p>6.4. ОСП надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації:</p> <p>1) в рахунку за надані послуги з передачі електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з передачі зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП, визначених підпунктами 1 - 12 пункту 3.2 глави 3 цього Порядку, у випадку нових присіднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії);</p>
	відсутній			<p><b>Редакційна правка</b></p> <p>6.7. Оператор системи/електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживача(ів), яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача, крім недотримання гарантованих стандартів якості, визначених підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 та підпунктами 5 та 6 пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, компенсація за недотримання яких надається за зверненням споживача, що розглядається протягом 30 днів.</p>

Додаток 1

до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

**РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР**

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт	Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання		
		побутовим	непобутовим				
			малим побутовим	іншим			
Підпункт 1 пункту 2.3 глави 2	Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу	25 % плати за надання послуг з розподілу (пункт 2.5 глави 2 Порядку)			щомісячно		
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):	<del>_____</del>					
		у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів	200	400	600	кожні 30 календарних днів
		у разі необхідності	180	200	400	600	кожні 30

**Враховано РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР**

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт	Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання		
		побутовим	непобутовим				
			малим побутовим	іншим			
Підпункт 1 пункту 2.3 глави 2	Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу	25 % плати за надання послуг з розподілу (пункт 2.5 глави 2 Порядку)			щомісячно		
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):	<del>_____</del>					
		у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу	30 днів	200	400	600	кожні 30 календарних днів
		у разі необхідності	180	200	400	600	кожні 30

	проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	днів				календарних днів	
Підпункт 3 пункту 2.3 глави 2	Розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії:						
	без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів	200	400	600	одноразово	
	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів	200	400	600	одноразово	
	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави	45 днів	100	-	-	одноразово кожному споживачу	
	ОСР						
	у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів	200	400	600	кожні 30 календарних днів	
Підпункт 3 пункту 2.3 глави 2	Розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії:						
	без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів	200	400	600	одноразово	
	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів	200	400	600	одноразово	











глави 2	ініціативою ОСР:						
	у міській місцевості	3 роб. дні	200	400	600	однора зово	
	у сільській місцевості	5 роб. днів	200	400	600	однора зово	
Підп ункт 16 пункт у 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника:						
	у міській місцевості	3 роб. дні	200	400	600	однора зово	
	у сільській місцевості	5 роб. днів	200	400	600	однора зово	
Підп ункт 17 пункт у 2.3 глави 2	Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача:						
	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії	20 роб. днів	200	400	600	однора зово	
	якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 роб. днів	200	400	600	однора зово	
и 2	Підп ункт 12 пункт у 2.3 глави и	видача паперового примірника підписаного договору про приднання	3 роб. днів	200	400	600	однора зово
	Підп ункт 13 пункт у 2.3 глави и	видача замовнику проєкта багатостороннього договору про приднання і проєкта технічних умов	10 роб. днів	200	400	600	однора зово
	Підп ункт 14 пункт у 2.3 глави и 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів	200	400	600	однора зово
	Підп ункт 15 пункт у 2.3 глави и 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР:					
	у міській місцевості	3 роб. дні	200	400	600	однора зово	
	у сільській місцевості	5 роб. днів	200	400	600	однора зово	







х порушень в електричних мережах ліцензіата					
у міській місцевості	менше 7	200	400	600	одноразово за зверненням споживача
у сільській місцевості	менше 9	200	400	600	одноразово за зверненням споживача
для запланованих перерв із попередженням споживачів	менше 12	200	400	600	одноразово за зверненням споживача

**Додаток 6 до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання**

**Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти	
	встановлений НКР ЕКП рівень	фактичний рівень виконання	сума компенсацій, виплачених	кількість випадків надання компенсації споживачам
				побу/непобу

	ь	я, %	споживачам у звітному періоді, тис. грн	товим	товим	
					малим підприємствам	іншим
Рівень сервісу колл-центру протягом 30 секунд	75 %					
Відсоток втрачених у черзі дзвінків колл-центру	10 %					
Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу						
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					
у разі необхідності проведення будівельних	180 днів					

робіт або заміни елементів мережі																																		
Розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії:																																		
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів																																	
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	30 днів																																	
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави	45 днів																																	





<p>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 приднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами)</p>										
<p>Видача технічних умов на приднання разом з проектом договору про приднання:</p>										
<p>для стандартного приднання</p>	<p>10 роб. днів</p>									
<p>для нестандартного приднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі</p>	<p>10 роб. днів</p>									







якщо засоби комерційного обліку належать споживачу	20 днів	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>			
Розгляд звернень/скарг /претензій споживачів	30 днів	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>			
розгляд звернень/скарг /претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>			
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>			
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної	5 роб. днів	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>			







**стандартів якості надання послуг**

Стандарт	Гарантовані стандарти	
	сума компенсацій, кількість випадків надання ачачам у звіті ном у періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам
повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП	2 роб. днів	

**надання послуг ОСП та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**

Стандарт	Гарантовані стандарти	
	сума компенсацій, кількість випадків надання ачачам у звіті ому періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам
повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП	2 роб. днів	
інформування	2 роб. днів	

<p>інформув ання ОСП замовника про виявлені зауваженн я щодо подання документі в (повнота та належне оформлен ня документі в, неналежн е заповненн я заяви про приєднан ня (незаповн ення колонки(- нок) заяви або неправиль не наповнен ня колонки) з посиланн ям на вимоги</p>	<p>2 роб. днів</p>	<p>ння ОСП замовника про виявлені зауваженн я щодо подання документі в (повнота та належне оформлен ня документі в, неналежне заповненн я заяви про приєднанн я (незаповне ння колонки(- нок) заяви або неправиль не наповненн я колонки) з посилання м на вимоги Кодексу системи передачі</p>	<p>Перевірка</p>	<p>2 роб. днів</p>		
--	--------------------	--	------------------	--------------------	--	--

Кодексу системи передачі				відповідно сті об'єктів електроенергетики/електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі			
Перевірка відповідності об'єктів електроенергетики/електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі	2 роб. днів			Відповідно сті об'єктів електроенергетики/електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі			
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання	10 роб. днів			Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання	10 роб. днів		
Надання вихідних даних для	10 роб. днів			Надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтува	10 роб. днів		

розроблен ня техніко- економічн ого обґрунтув ання				ння			
Опрацюва ння наданого замовник ом варіанта точки забезпече ння потужнос ті	10 роб. днів			Опрацюва ння наданого замовник ом варіанта точки забезпече ння потужност і	10 роб. днів		
Розгляд проєктної документації, поданої ОСП на погодження				Розгляд проєктної документації, поданої ОСП на погодження			
отриманої вперше	10 роб. днів			отриманої вперше	10 роб. днів		
отриманої повторно	5 роб. днів			отриманої повторно	5 роб. днів		
надання замовник у двох примірн ків підписано ї додатково ї угоди до договору	10 роб. днів			надання замовнику двох примірник ів підписаної додаткової угоди до договору про приєднанн я	10 роб. днів		
				надання письмовог о обґрунтува	20 роб. днів		

<p>про приєднан ня</p>							
<p>надання письмово го обґрунтув ання щодо погоджен ня (або відмови у погоджен ні) пропозиці ї припинит и дію договору про приєднан ня та направити замовник у додаткову угоду до договору щодо припинен ня його дії</p>	<p>20 роб. днів</p>			<p>ння щодо погодженн я (або відмови у погодженн і) пропозиції припинити дію договору про приєднанн я та направити замовнику додаткову угоду до договору щодо припиненн я його дії</p>			
<p>Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання з дати</p>				<p>Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання з дати подання відповідної заяви</p>	<p><del>XXXXXXXXXX</del></p>		
				<p>якщо подання напруги не потребує припиненн я електропос тачання інших користува</p>	<p>5 роб. днів</p>		

подання відповідної заяви				чів			
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів			якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів		
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів			видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги	10 роб. днів		
видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення	10 роб. днів						

електроустановка або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги				Підключення електроустановок Замовника або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі з дня отримання заяви замовника			<p><b>НЕК Укренерго</b></p> <p>Приведення до діючої редакції ПРРЕЕ та КСП</p> <p>Згідно п. 2.1.5 ПРРЕЕ НЕК «УКРЕНЕРГО» укладає зі споживачами, для яких є оператором системи, договори споживача про надання послуг з передачі електричної енергії (Додаток 3 до ПРРЕЕ).</p> <p>Згідно п.6.4. Розділу XI КСП (з урахуванням змін, внесених Постановою НКРЕКП від 29.09.2023 №1763) «Договір про надання послуг</p>
Підключення електроустановок Замовника або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі з дня отримання заяви замовника				якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів		
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів	5 роб. днів			якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів	10 роб. днів		
якщо підключення потребує	10 роб. днів			Видача договору про надання послуг з передачі електричн	3 роб. днів		

припинення електропостачання інших користувачів				ої енергії споживачеві			
Видача договору про надання послуг з передачі електричної енергії споживачеві	10 роб. днів			Видача договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління	10 роб. днів	з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління є публічним договором приєднання та укладається на підставі типової форми договору, який затверджується Регулятором та є додатком 5 до КСП. ... На вимогу Користувача ОСП протягом 10 робочих днів від дня звернення повинен надати Користувачу підписаний ОСП примірник укладеного договору у паперовій формі.»	
Видача договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління	10 роб. днів			Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів		
Відновлення електроживлення електроустановки	5 роб. днів			Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСП			
				у міській місцевості	3 роб. дні		



споживача, яка відключена за заявою споживача				у сільській місцевості	5 роб. днів				
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСП				Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою електропостачальника					
у міській місцевості	3 роб. дні			у міській місцевості	3 роб. дні				
у сільській місцевості	5 роб. днів			у сільській місцевості	5 роб. днів				
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою електропостачальника				Розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі					
у міській місцевості	3 роб. дні			без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів				
у сільській місцевості	5 роб. днів			у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів				
Розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових				оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та					
Уточнення термінів згідно з чинною редакцією Кодексу системи передачі, зміни внесено до									

показів лічильника у платіжному документі				направлення одного примірника користувачу		КСП внесено постановою НКРЕКП від 29.12.2023 № 2649	
без потреби проведення перевірки лічильника	5 днів			менше 1 МВт	10 роб. днів		Уточнення термінів згідно з чинною редакцією Кодексу системи передачі, зміни внесено до КСП внесено постановою НКРЕКП від 29.12.2023 № 2649
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 днів			більше 1 МВт	10 роб. днів		
оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу				<b>обстеження УЗЕ на відповідність узгодженій проєктній документації в частині вимог, що були надані Користувачу при погодженні завдання на проєктування</b>			Уточнення згідно з чинною редакцією Кодексу системи передачі, зміни внесено до КСП внесено постановою НКРЕКП від 29.12.2023 № 2649
менше 1 МВт	5 роб. днів			Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача			
більше 1 МВт	5 роб. днів			якщо відповідні засоби комерційн	20 днів		
обстеження УЗЕ на відповідність узгодженій проєктній документ	10 роб. днів						

<p>ації в частині вимог, що були надані Користувачу при погодженні завдання на проєктування</p>				<p>ого обліку належать <b>ОСР ОСП</b></p>					
<p>Контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача</p>				<p>якщо засоби комерційного обліку належать споживачу</p>	<p>20 днів</p>				
<p>якщо відповідні засоби комерційного обліку належать ОСР</p>	<p>20 днів</p>			<p>Експертиза засобів комерційного обліку</p>	<p>20 роб. днів</p>				
<p>якщо засоби комерційного обліку належать споживачу</p>	<p>20 днів</p>			<p>Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів</p>	<p>30 днів</p>				
<p>Експертиза засобів комерційного обліку</p>	<p>20 роб. днів</p>								

ого обліку						
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів					

Постанова НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 «Про затвердження Кодексу систем розподілу»

## VI. Вимірювання параметрів електричної енергії

### 6.3. Моніторинг якості електричної енергії в системі розподілу

Відсутній	<p><b>АТ «Чернігівобленерго»</b></p> <p>6.3.4. ОСР здійснюють вибір точок вимірювання параметрів якості електричної енергії для забезпечення вимірювання:</p> <p>...</p> <p>2) не рідше одного разу на 4 роки - на шинах <del>середньої</del> <b>напруги 6-20 кВ</b> кожної підстанції СН/СН;</p>	<p><b>АТ «Чернігівобленерго»</b></p> <p>Проектом постанови передбачається внесення змін до Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310, з метою вдосконалення системи моніторингу якості електричної енергії в системі розподілу.</p> <p>З підпункту 2 пункту 6.3.4 глави 6.3 розділу VI Кодексу систем розподілу АТ «ЧЕРНІГІВОБЛЕНЕРГО» пропонує виключити точки класу напруги 35 кВ, оскільки:</p> <p>а) моніторинг параметрів якості електричної енергії на класі напруги 35 кВ проводиться щорічно на підстанціях з вищою напругою 110 кВ (у відповідності з підпунктом 1 пункту 6.3.4 глави 6.3 розділу VI Кодексу систем розподілу), а тому вимірювання на шинах 35 кВ підстанцій з вищою напругою 35 кВ є недоцільними;</p> <p>б) вимірювання параметрів якості електричної енергії на шинах 35 кВ значної кількості підстанцій, які не обладнані трансформаторами напруги 35 кВ, неможливе.</p> <p>Тому підпункт 2 пункту 6.3.4 глави 6.3 розділу VI Кодексу систем розподілу Товариство пропонує викласти у наступній редакції:</p> <p>«2) не рідше одного разу на 4 роки – на шинах напруги 6-20 кВ кожної підстанції</p>	Враховано
-----------	---	--	-----------

			СН/СН;».	
Відсутній	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</b></p> <p>6.3.3. При виборі точок вимірювання параметрів якості електричної енергії ОСР враховують:</p> <p>...</p> <p>2) пріоритетність встановлення вимірювальних засобів у районах, де існує <del>висока концентрація чутливого до змін якості електричної енергії устаткування споживачів, або в місцях з</del> ймовірність проблем з якістю електричної енергії. Ймовірні райони визначаються згідно аналізу інформації наявної у ОСР (звернення користувачів, даних з систем технологічного керування мережами, систем АСКОЕ та інші).</p> <p>Чутливим до зміни якості електричної енергії устаткуванням споживачів можуть вважатися електроустановки споживачів критичної інфраструктури <del>(згідно затвердженого державного переліку об'єктів критичної інфраструктури на території ліцензованої діяльності ОСР)</del> та споживачів, недотримання показників якості електричної енергії в яких може привести до техногенних катастроф.</p> <p>Під ступенем концентрації такого устаткування варто розуміти рівень їх зосередження в окремих районах на території здійснення ліцензованої діяльності ОСР. Ступінь концентрації ОСР визначає самостійно <del>та зазначає території з високим ступенем концентрації такого устаткування у Програмі моніторингу якості електричної енергії в системі розподілу.</del></p>	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</b></p> <p>Жодний нормативний документ не передбачає, вимогу користувача сповіщати ОСР про типи та особливості свого обладнання підключеного до мереж. Спираючись на відсутність у ОСР типів та видів обладнання користувача, ОСР не може зробити висновок про чутливість даного обладнання до показників якості ЕЕ. Згідно з вимогами Кодексу п.11.4.6. Параметри якості електричної енергії в точках приєднання споживачів у нормальних умовах експлуатації мають відповідати параметрам, визначеним у ДСТУ EN 50160:2014.</p> <p>Згідно закону України про Критичну інфраструктуру та постанови від 28 квітня 2023 р. № 415 повинен бути затверджений перелік таких об'єктів. У разі відсутності зазначеного переліку ОСР не може визначити що є об'єктом критичної інфраструктури.</p> <p>Не зрозуміло в якому вигляді ОСР повинен зазначати території з високим рівнем концентрації такого устаткування.</p>	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</b></p> <p>Враховано в редакції:</p> <p>пріоритетність встановлення вимірювальних засобів у районах, де існує чутливе до змін якості електричної енергії устаткування споживачів, або в місцях з ймовірність проблем з якістю електричної енергії. Ймовірні райони визначаються згідно аналізу інформації наявної у ОСР (звернення користувачів, даних з систем технологічного керування мережами, систем АСКОЕ та інші).</p> <p>Чутливим до зміни якості електричної енергії устаткуванням споживачів можуть вважатися електроустановки споживачів критичної інфраструктури (згідно затвердженого державного переліку об'єктів критичної інфраструктури на території ліцензованої діяльності ОСР) та споживачів, недотримання показників якості електричної енергії в яких може привести до техногенних катастроф.</p>	<p><b>Враховано в редакції:</b></p> <p>6.3.6. Програма моніторингу якості електричної енергії в системі розподілу повинна містити, у тому числі:</p> <p>кількість задіяних вимірювальних засобів (стаціонарних та портативних), їх назви та клас характеристики процесу вимірювання;</p> <p>перелік обладнання та точок <b>вимірювання</b>, на яких будуть встановлюватись (встановлені)</p>
	<p>6.3.6. Програма моніторингу якості електричної енергії в системі розподілу повинна містити, у тому числі:</p> <p>кількість задіяних вимірювальних засобів (стаціонарних та портативних), їх назви та клас характеристики процесу вимірювання;</p> <p>перелік обладнання та точок <b>вимірювання</b>, на яких будуть встановлюватись (встановлені)</p>	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</b></p> <p>6.3.6. Програма моніторингу якості електричної енергії в системі розподілу повинна містити, у тому числі:</p> <p>кількість задіяних вимірювальних засобів (стаціонарних та портативних), їх назви та клас характеристики процесу вимірювання;</p>	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</b></p> <p>Вимоги до вибору точок вимірювання зазначені у п.6.3.3. в т.ч. і ступінь концентрації точок вимірювання ОСР визначає самостійно та зазначає у Програмі моніторингу якості</p>	<p><b>Враховано в редакції</b></p> <p>6.3.6. Програма моніторингу якості електричної енергії в системі розподілу повинна містити, у тому числі:</p> <p>кількість задіяних вимірювальних засобів (стаціонарних та портативних), їх назви та клас характеристики процесу</p>

<p>вимірювальні засоби, та період часу, протягом якого буде проводитись вимірювання параметрів якості електричної енергії;</p> <p>кількість електронних лічильників, що здійснюють вимірювання і запис параметрів відхилення напруги відповідно до вимог пункту 6.5.1 глави 6.5 цього розділу, дані яких будуть використані для моніторингу якості електричної енергії у звітному періоді;</p> <p><b>розрахунок кількості точок вимірювання, на яких будуть встановлюватись (встановлені) вимірювальні засоби відповідно до вимог пункту 6.3.4 цієї глави, та обґрунтування щодо пріоритетності вибору обладнання;</b></p>	<p>характеристики процесу вимірювання;</p> <p>перелік обладнання та точок <b>вимірювання</b>, на яких будуть встановлюватись (встановлені) вимірювальні засоби, та період часу, протягом якого буде проводитись вимірювання параметрів якості електричної енергії;</p> <p>кількість електронних лічильників, що здійснюють вимірювання і запис параметрів відхилення напруги відповідно до вимог пункту 6.5.1 глави 6.5 цього розділу, дані яких будуть використані для моніторингу якості електричної енергії у звітному періоді;</p> <p><b>розрахунок кількості точок вимірювання, на яких будуть встановлюватись (встановлені) вимірювальні засоби відповідно до вимог пункту 6.3.4 цієї глави, та обґрунтування щодо пріоритетності вибору обладнання.</b></p>	<p>електричної енергії в системі розподілу.</p>	<p>вимірювання;</p> <p>перелік обладнання та точок вимірювання, на яких будуть встановлюватись (встановлені) вимірювальні засоби, та період часу, протягом якого буде проводитись вимірювання параметрів якості електричної енергії;</p> <p>кількість електронних лічильників, що здійснюють вимірювання і запис параметрів відхилення напруги відповідно до вимог пункту 6.5.1 глави 6.5 цього розділу, дані яких будуть використані для моніторингу якості електричної енергії у звітному періоді;</p> <p>розрахунок кількості точок вимірювання, на яких будуть встановлюватись (встановлені) вимірювальні засоби відповідно до вимог пункту 6.3.4 цієї глави, та обґрунтування щодо пріоритетності вибору точок вимірювання.</p>
<p>6.3.7. ОСР щороку до 01 березня надають Регулятору та публікують на власних вебсайтах у мережі Інтернет звіт за результатами проведення моніторингу якості електричної енергії в системі за попередній рік.</p> <p><b>Звіт повинен містити, у тому числі:</b></p> <p><b>перелік та диспетчерську назву обладнання в точках вимірювання, в яких здійснювалось вимірювання параметрів якості електричної енергії, клас напруги, період та тривалість вимірювання, назву та характеристики вимірювального засобу (стаціонарний/портативний, клас вимірювання);</b></p> <p><b>інформацію щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії в кожній точці вимірювання;</b></p> <p><b>у разі наявності зафіксованих відхилень параметрів якості електричної енергії від встановлених стандартів - причини відхилень, а також перелік заходів та термінів їх виконання для забезпечення покращення показників якості електричної енергії, у тому числі вжитих ОСР протягом звітного періоду.</b></p>	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</b></p> <p>6.3.7. ОСР щороку до 01 березня надають Регулятору та публікують на власних вебсайтах у мережі Інтернет звіт за результатами проведення моніторингу якості електричної енергії в системі за попередній рік.</p> <p><b>Звіт повинен містити, у тому числі:</b></p> <p><b>перелік та диспетчерську назву обладнання в точках вимірювання, в яких здійснювалось вимірювання параметрів якості електричної енергії, клас напруги, період та тривалість вимірювання, назву та характеристики вимірювального засобу (стаціонарний/портативний, клас вимірювання);</b></p> <p><b>інформацію щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії в кожній точці вимірювання;</b></p> <p><b>у разі наявності зафіксованих відхилень</b></p>	<p><b>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», ПрАТ «Житомиробленерго»</b></p> <p>Дана інформація надається у протоколи вимірювання показників якості ЕЕ та є повторенням інформації.</p> <p>Технічні параметри на які має вплив ОСР в мережі СН – змінення напруги, для мереж НН – додатково ще несиметрія напруг. У разі фіксації відхилення показників якості ЕЕ за іншими показниками ОСР не може вплинути на них. ОСР у відповідності до п.13.2. КСР не може здійснювати відключення користувача від мереж, у разі його вини у впливу на якість ЕЕ суміжних споживачів.</p> <p>У разі відхилення показників якості всі заходи з усунення розглядаються ОСР у відповідності до розділу 13.2 КСР.</p>	<p><b>Не враховано</b></p> <p>Кодексом передбачено, що Протокол вимірювання надається лише при розгляді скарг/звернень/претензій щодо якості електричної енергії.</p> <p>Основною метою реалізації програми моніторингу є визначення мереж та електроустановок в системі розподілу, які потребують першочергового проведення заходів для покращення показників якості та внесення їх в план розвитку та інвестиційну програму.</p>

<p>Усі відхилення параметрів якості електричної енергії повинні бути підтверджені результатами проведених вимірювань (усереднені значення відхилення напруги на кожному 10-хвилинному проміжку часу протягом терміну вимірювання), які ОСР надають до НКРЕКП разом з Звітом; висновки.</p>	<p>показниками змінення напруги та небалансу напруг (для мережі НН) параметрів якості електричної енергії від встановлених стандартів - ймовірні причини відхилень, а також перелік заходів та термінів їх виконання для забезпечення покращення показників якості електричної енергії. у тому числі вжитих ОСР протягом звітного періоду. У разі недоцільності приведення показників якості ЕЕ до нормативних - надати обґрунтування. Усі відхилення вимірювання параметрів якості електричної енергії повинні бути підтверджені результатами проведених вимірювань (усереднені значення відхилення напруги на кожному 10-хвилинному проміжку часу протягом терміну вимірювання), які ОСР надають до НКРЕКП разом з Звітом; висновки.</p>	<p>Забезпечення гарантованих показників якості ЕЕ ОСР повинен забезпечувати на межі балансового розподілу між ОСР та Користувачем, як це зазначено у п.11.4.6. КСР «Параметри якості електричної енергії в точках приєднання споживачів у нормальних умовах експлуатації мають відповідати параметрам, визначеним у ДСТУ EN 50160:2014».</p> <p>Програма моніторингу побудована гідбридно у відношенні до точок балансового розподілу (тільки для точок приєднання споживачів СН виконується вимірювання на межі балансового розподілу (у точках приєднання користувачів), всі інші вимірювання виконуються в «технологічних мережах» ОСР. Приведення показників якості ЕЕ в «технологічній мережі» ОСР, де відсутні точки приєднання користувачів буде недоцільно та неможливо, в зв'язку з архітектурою мережі. Наприклад, можуть бути довгі ПЛ де на шинах ПС потрібно завищувати напругу, для забезпечення показників якості ЕЕ в кінці ліній але прямих користувачів з шин ПС в таких точках приєднання немає. Необхідність дотримання індивідуальних узгоджених показників якості ЕЕ з Користувачем. Неможливість впливу на показники якості ЕЕ, в зв'язку з технологічними особливостями суміжних ОСР (мережі Укрзалізниці) і т.п.</p>	
<p>6.5.1. Електронні лічильники, установлені в точках приєднання споживачів низької напруги, можуть використовуватись для моніторингу відхилень напруги та регулярної реєстрації часу та тривалості перерв в електропостачанні (знеструмлення) електроустановок споживачів. Для таких цілей у них ведеться запис:</p> <p>1) у випадках відхилення усередненого значення напруги на 10-хвилинному проміжку часу +10 % або -10 % від стандартної номінальної напруги - середнє значення напруги в цьому інтервалі та час початку такого відхилення;</p> <p>2) часу початку та завершення перерв в електропостачанні.</p> <p>Електронні лічильники, установлені в точках приєднання споживачів низької</p>	<p>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</p> <p>6.5.1. Електронні лічильники, установлені в точках приєднання споживачів низької напруги, можуть використовуватись для моніторингу відхилень показників якості електричної енергії та регулярної реєстрації часу та тривалості перерв в електропостачанні (знеструмлення) електроустановок споживачів. Для таких цілей у них ведеться запис:</p> <p>1) показників якості електричної енергії;</p> <p>2) часу початку та завершення перерв в електропостачанні.</p> <p>Електронні лічильники, установлені в точках приєднання споживачів низької напруги, які використовуватись для моніторингу відхилень напруги показників якості електричної енергії та</p>	<p>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», ПрАТ «Житомиробленерго», АТ «Житомиробленерго»</p> <p>Для забезпечення ідентичних умов вимірювання показників якості ЕЕ у користувачів. Тобто для вимірювання всіх показників якості ЕЕ як аналізатором якості так і лічильником з даною функцією.</p>	<p>Не враховано</p>

напруги, які використовуватись для моніторингу відхилень напруги та регулярної реєстрації часу та тривалості перерв в електропостачанні (знеструмлення) електроустановок споживачів, повинні відповідати вимогам пункту 6.2.5 глави 6.2 цього розділу.

регулярної реєстрації часу та тривалості перерв в електропостачанні (знеструмлення) електроустановок споживачів, повинні відповідати вимогам пункту 6.2.5 глави 6.2 цього розділу.

## XI. Доступ до системи розподілу та послуги з розподілу електричної енергії

### 11.4. Якість надання послуг з електропостачання

11.4.7. Стандартна номінальна напруга  $U_n$  для мереж низької напруги загального призначення має значення 220 В між фазним і нульовим проводом або між фазними проводами:

для трифазних чотирипровідних мереж:  $U_n = 220$  В між фазним та нульовим проводом;

для трифазних трипровідних мереж:  $U_n = 220$  В між фазними проводами.

**Протягом кожного тижневого періоду 95 % середньоквадратичних значень напруги електропостачання, які усереднені на 10-ти хвилинному проміжку, мають бути в межах  $\pm 10$  % від величини номінальної напруги.**

11.4.11. 95 % середньоквадратичних значень напруги кожної гармоніки, усереднених на 10-хвилинному проміжку, для мереж низької напруги мають бути меншими або рівними наступним значенням:

Непарні гармоніки				Парні гармоніки	
не кратні 3		кратні 3			
порядок	відносна амплітуда	порядок	відносна амплітуда	порядок	відносна амплітуда
5	6,0 %	3	5,0 %	2	2,0 %
7	5,0 %	9	1,5 %	4	1,0 %



11	3,5 %	15	0,5 %	6...24	0,5 %
13	3,0 %	21	0,5 %		
17	2,0 %				
19	1,5 %				
23	1,5 %				
25	1,5 %				

### ХІІІ. Розгляд скарг та врегулювання спорів

#### 13.2. Порядок перевірки якості електричної енергії за зверненнями/скаргами/претензіями споживачів

Відсутній	<p>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</p> <p>13.2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі, яка повинна містити інформацію щодо:</p> <p>...</p> <p>3) у разі відмови споживача від скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії, що подається письмово в довільній формі, <b>або усно через колл-центр</b>, ОСР зобов'язаний до закінчення строку її розгляду надати письмову відповідь такому споживачу із зазначенням інформації про залишення її без розгляду.</p>	<p>ПрАТ «Рівнеобленерго», ПрАТ «Кіровоградобленерго», АТ «Житомиробленерго»</p> <p>Згідно Постанови Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії колл-центрами, затвердженої 12.06.2018 р.№373, усі дзвінки до колл-центру ОСР з питань незадовільної якості електричної енергії реєструються відповідно до вимог ЗПРРЕЕ. З метою приведення у відповідність необхідно надати ОСР та Користувачу можливість надання, як усного звернення так і надання усної відмови від звернення.</p> <p>Звертаємо Вашу Увагу, що згідно поточного проекту змін до постанови №374, №375 в формах звітності 12-НКРЕКП, 14-НКРЕКП, <u>звернення в усному вигляді мають аналогічний статус з письмовими.</u></p>	<p><b>Не враховано.</b></p> <p>Зазначений розділ КСР не виносився на схвалення. НКРЕКП будуть розглянуті запропоновані зміни та у разі необхідності будуть включені при розробці проєктів змін до нормативно-правових актів Регулятора.</p>
Відсутній	<p>13.2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР надає відповідь споживачу в письмовій <b>формі (надання письмової відповіді може здійснюватися також за допомогою електронних засобів зв'язку у вигляді SMS-повідомлення або повідомлення в месенджерах, в залежності від каналу звернення споживача)</b>, яка повинна містити інформацію щодо:</p>	<p>Згідно з пунктом 13.2 Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310, визначений порядок перевірки якості електричної енергії за зверненнями/<u>скаргами</u>/претензіями споживачів, який передбачає, що у разі надходження <u>скарги</u>/звернення/претензії від споживача або групи споживачів колективної <u>скарги</u>/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії ОСР розглядає її протягом</p>	<p><b>Не враховано.</b></p> <p>Зазначений розділ КСР не виносився на схвалення. НКРЕКП будуть розглянуті запропоновані зміни та у разі необхідності будуть включені при розробці проєктів змін до нормативно-правових актів Регулятора.</p>

		<p>1) у разі визнання скарги/звернення/претензії обгрунтованою:</p> <p>причин недотримання показників якості електричної енергії;</p> <p>заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;</p> <p>результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;</p> <p>2) у разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню:</p> <p>документів, що підтверджують порушення споживачем вимог цього Кодексу, зокрема якщо установки чи прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам приєднання, що їх встановили державні органи влади або ОСР, нормативно-технічним документам, унаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам, визначеним цим Кодексом;</p> <p>результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання ОСР нормативних показників якості електричної енергії та які проведені 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;</p> <p>3) у разі відмови споживача від скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії, що подається письмово в довільній формі, ОСР зобов'язаний до закінчення строку її розгляду надати письмову відповідь такому споживачу із зазначенням інформації про залишення її без розгляду.</p>	<p>15 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів та протягом 45 днів - для колективної скарги/звернення/претензії. У разі незгоди з колективною скаргою/зверненням/претензією від споживачів, що підключені до однієї лінії електропередавання, ОСР зобов'язаний проводити вимірювання параметрів якості електричної енергії на початку лінії у першого споживача та у найвіддаленішого споживача в кінці лінії, а у випадку розгалуження лінії електропередавання - у споживачів, підключених у кінці цих відгалужень, для підтвердження дотримання ОСР показників якості електричної енергії, визначених цим Кодексом.</p> <p>Надання відповіді споживачу передбачено у письмовій формі.</p> <p>Разом з тим, скарги/звернення/претензії можуть надходити не лише у вигляді паперових листів. У зв'язку з цим, пропонуємо надавати відповідь споживачу в письмовій формі, але надання письмової відповіді може здійснюватися також за допомогою електронних засобів зв'язку у вигляді SMS-повідомлення або повідомлення в месенджерах, в залежності від каналу звернення споживача.</p>	
	Відсутній	<p>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</p> <p>13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 30 днів у разі можливості їх усунення</p>	<p>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</p> <p>Пропонується додати пункти в частині збільшення терміну виконання (обгрунтування нижче по тексту пункту).</p>	<p><b>Не враховано.</b></p> <p>Зазначений розділ КСР не виносився для обговорення. НКРЕКП будуть розглянуті запропоновані зміни та у разі необхідності будуть включені при</p>

простими роботами (оперативними діями персоналу ОСР) або у **інший термін, що зазначено нижче у цьому пункті**, у разі необхідності проведення складних робіт (будівельних робіт або заміни елементів мережі).

Простими можуть бути роботи з: регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях; заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях, профілактичні роботи; 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; розподілу пофазного струму навантаження; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів; перевірки монтажу повторних заземлень ПЛ-0,4 кВ, заземлення ТП та нейтралі трансформатора відповідно до вимог ПУЕ; перевірки технічного стану контактних з'єднань проводів на вводах до будівель тощо.

Складними можуть бути роботи з: будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій; заміни силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів.

**Строк проведення складних робіт становить не більше:**

**180 календарних днів для робіт, що включають заходи по існуючим лініям 0,4 кВ довжиною менше 400м та заміни трансформатора(-ів) в ТП 6-10/0,4кВ та не потребують землевідведення;**

**720 календарних днів для робіт, що включають заходи по існуючим лініям 0,4 кВ довжиною більше 400м, необхідності проєктування нових ліній або ділянок ліній 0,4-20 кВ та встановлення ТП, та включення цих заходів до Інвестиційної програми ОСР.**

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

Пропонується додати пункти в частині збільшення терміну виконання у разі необхідності встановлення розвантажувального ТП, будівництва ділянки лінії або реконструкції ділянки ЛЕП протяжністю більше 400 м, тому що виконання таких заходів можливо лише за умови проєктування, іноді відведення земельної ділянки під ТП і саме виконання робіт. В середньому виконання таких заходів складе таким чином від 1,5 до 2х років, а з землевідведенням до 3х років.

Проєкти по заходам для включення БМР в ПП наступного року надаються у вересні цього року, то потрібно зробити ПКД до цього моменту, тобто внести проєктування в коригування ПП цього року та подати по ньому БМР в наступний рік неможливо.

Дзеркально запропоновано внести зміни в підпункт 2 пункту 2.3. та Додаток 1 постанови НКРЕКП № 375 від 12.06.2018.

розробці проєктів змін до нормативно-правових актів Регулятора.

з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.

Відсутній

АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»

13.2.12. ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи. **Надання письмової відповіді може здійснюватися також за допомогою електронних засобів зв'язку у вигляді SMS-повідомлення або повідомлення в месенджерах, в залежності від каналу звернення споживача.**

АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»

Скарги/звернення/претензії можуть надходити не лише у вигляді паперових листів. У зв'язку з цим, пропонуємо надавати відповідь споживачу в письмовій формі, але надання письмової відповіді може здійснюватися також за допомогою електронних засобів зв'язку у вигляді SMS-повідомлення або повідомлення в месенджерах, в залежності від каналу звернення

**Не враховано.**

Зазначений розділ КСР не виносився на схвалення. НКРЕКП будуть розглянуті запропоновані зміни та у разі необхідності будуть включені при розробці проєктів змін до нормативно-правових актів Регулятора.

**Постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»**

Відсутній

АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»

**Додаток 2 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами «ІНФОРМАЦІЯ щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою»**

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінк
1	2	3	4	5
ТЗ	Якість електропостачання	Якість електроенергії (напруга):	ТЗ.1	
		<b>не ідентифіковані</b>	<b>ТЗ.1.1</b>	
		<b>консультації</b>	<b>ТЗ.1.2</b>	
		<b>скарги /звернення/ претензії</b>	<b>ТЗ.1.3</b>	
		Надійність (безперервність) електропостачання	ТЗ.2	
		Інше	ТЗ.3	

АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»

Додаток 2 передбачає включення до форми загальної кількості звернень за тематикою «якість електроенергії».

При цьому ці звернення лише за результатами розгляду можуть бути визнаними скаргами з необхідністю надання споживачу компенсації, а можуть бути визнаними необґрунтованими. Також до цієї кількості звернень включаються консультації споживачам, повторні скарги від одного споживача розглядаються одночасно із первинною скаргою, разом (пункт 13.2.1 Кодексу систем розподілу), а також неідентифіковані звернення.

Отже загальна кількість звернень не може бути визначена як кількість споживачів яким має бути виплачена компенсація.

З метою відповідності даних різних форм звітності НКРЕКП пропонуємо у додатку 2 зробити розбивку за підтематиками звернень.

**Не враховано.**

Постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 не виносилась на схвалення. НКРЕКП будуть розглянуті запропоновані зміни та у разі необхідності будуть включені при розробці проєктів змін до нормативно-правових актів Регулятора.

**Форма № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електроенергії за скаргами споживачів»**

Відсутній

АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»

№ з/п	Класифікація звітних показників
-------	---------------------------------

АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»

Відповідно до додатку 2 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів

**Не враховано.**

Питання врегульоване згідно пункту 3.5 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП (річна) 3.5. Якщо

			А	електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 373, ОСР надають за тематикою "якість електричної енергії" загальну кількість звернень. При цьому ці звернення можуть включати повторні скарги від одного споживача розглядаються одночасно із первинною скаргою, разом (пункт 13.2.1 Кодексу систем розподілу).	протягом строку розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то вони групуються в реєстрі в один запис. У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою та якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то інформація щодо таких скарг/звернень/претензій зазначається у примітці до запису щодо першої скарги/звернення/претензії.
1	Кількість скарг (претензій)				
2	Результати розгляду скарг (претензій)				
2.1	кількість скарг (претензій), визнаних обґрунтованими				
2.2	кількість повторних скарг (претензій), під час розгляду або усунення причин				
2.3	кількість скарг (претензій), визнаних такими, що не підлягають задоволенню:			З метою відповідності даних різних форм звітності НКРЕКП пропонуємо форму № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електроенергії за скаргами споживачів» доповнити рядком, який визначатиме кількість повторних скарг.	

**Додаток до Інструкції щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів»**

Відсутній	<b>АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»</b>							Відповідно до додатку 2 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 373, ОСР надають за тематикою "якість електричної енергії" загальну кількість звернень. При цьому ці звернення можуть включати повторні скарги від одного споживача розглядаються одночасно із первинною скаргою, разом (пункт 13.2.1 Кодексу систем розподілу).  З метою відповідності даних різних форм звітності НКРЕКП пропонуємо форму звітності № 14-НКРЕКП (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів» доповнити стовбцем, який визначатиме кількість повторних скарг.	<b>Не враховано.</b> Питання врегульоване згідно пункту 3.5 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП (річна) 3.5. Якщо протягом строку розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то вони групуються в реєстрі в один запис. У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою та якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії споживачу до ОСР надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то інформація щодо таких скарг/звернень/претензій зазначається у примітці до запису щодо першої скарги/звернення/претензії.
	Результати розгляду скарги (претензії)								
	короткий опис результатів огляду/вимірювання	ТАК	обґрунтованість скарги (претензії)				обґрунтованість скарги (претензії) документи, які підтверджують визнання скарги (претензії) такою, що не підлягає задоволенню		
		НІ							
		внаслідок порушень споживачем вимог нормативно-технічної регламентації	результати вимірювання підтверджують дотримання ОСР нормативних показників якості електричної енергії	письмова відмова споживача від скарги(претензії)					
13	14	15	16	17	18				