



**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«РІВНЕОБЛЕНЕРГО»**

вул. Князя Володимира, 71  
м. Рівне Рівненська обл. 33013  
тел. : (+380 362) 694-298  
моб.: (067) 620-44-11, (050) 490-44-11  
факс: (+380 362) 694-211, 694-247  
E-mail: [INFO@ROE.VSEI.UA](mailto:INFO@ROE.VSEI.UA)

Р/рахунок UA053333680000026007300024435 Філія-РОУ АТ «Ощадбанк» код ЄДРПОУ 05424874

11.06.2025 № 4697

Національна комісія, що здійснює  
державне регулювання у сферах  
енергетики та комунальних послуг  
**(НКРЕКП)**

03057, м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19  
Ел. адреси: [usenko@nerc.gov.ua](mailto:usenko@nerc.gov.ua)  
[box@nerc.gov.ua](mailto:box@nerc.gov.ua)

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

ПрАТ «Рівнеобленерго» (далі – Товариство) надає пропозиції до проекту постанови внесення змін до Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310, форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення, затверджених постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 374, та Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375.

Запропоновані пропозиції викладені в Додатку 1 до листа.

*Додатки до листа: в 1 примірнику на 6 аркушах.*

**Директор з розвитку електричних мереж  
ПрАТ «Рівнеобленерго»**

**Ігор КРАСІНСЬКИЙ**

Тарас КОРНІЙЧУК  
Тел. 46-11

## Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта

| Редакція проекту рішення НКРЕКП   | Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП   | Обґрунтування  |
|---|--|--|
| Постанова НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 «Про затвердження Кодексу систем розподілу»   |  |  |
| ХІІІ. Розгляд скарг та врегулювання спорів  |  |  |
| 13.2. Порядок перевірки якості електричної енергії за зверненнями/скаргами/претензіями споживачів   |  |  |
| 13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва. | 13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 30 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 60 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 120 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва. | Збільшення термінів виконання робіт є необхідним через високу завантаженість персоналу та обмежені кадрові ресурси в умовах дії військового стану. Відповідні терміни дозволяють уникнути перевантаження працівників та забезпечити належну якість послуг. Це сприятиме ефективності виробничих процесів і гарантуватиме забезпечення стабільності електропостачання для споживачів. |
| Технічне обслуговування: роботи з регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях; проведення профілактичних робіт; перевірки технічного стану контактних з'єднань проводів на вводах до будівель, комутаційних та захисних   | 3  |  |



|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>апаратів у кінцевого споживача; розподілу пофазного струму навантаження; перевірки монтажу повторних заземлень ПЛ-0,4 кВ, заземлення ТП та нейтралі трансформатора відповідно до вимог ПУЕ, тощо.</p> <p>Поточний ремонт: роботи з заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях, заміни проводу відгалуження від опори повітряної лінії електропередач до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередач у межах одного прогону; заміни відгалуження та/або ділянок ПЛ, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів, тощо.</p> <p>Капітальний ремонт: роботи із заміни силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів, заміна (збільшення) перерізу і типу проводів (на наявних опорах), тощо.</p> <p>Нове будівництво: роботи з будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій з наступним перепідключенням споживачів, тощо.</p> |   |  |
| <p>Якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної</p>   | <p>Абзац «Якщо протягом строку розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо</p> | <p>Залишити пункт без змін у зв'язку з відсутністю потреби додаткового</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача протягом 15 днів надається відповідь, у якій зазначається інформація про стан виконання запланованих заходів щодо приведення показників якості електричної енергії у відповідність до вимог цього Кодексу та строки їх виконання, які не можуть перевищувати строки, встановлені відповідно до цього пункту за результатами розгляду першої скарги/звернення/претензії.</p>       | <p>якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то такі скарги/звернення/претензії розглядаються разом.»</p> <p>замінити на</p> <p>«Якщо протягом строку розгляду або усунення причин неякісної електроенергії скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то такі скарги/звернення/претензії розглядаються разом.»»</p> | <p>інформування споживача понад встановлені Кодексом відповіді з заходами та строками стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії та після усунення причин недотримання показників якості електричної енергії письмового повідомлення споживача про проведені робіт. Відповідно споживач не отримає додаткової інформації яка б його цікавила враховуючи, що до моменту усунення причин неякісного електропостачання стан виконання буде "не виконано/ заплановано до виконання відповідно до строку виконання від першої скарги", а після виконання буде направлена письмове повідомлення про проведення робіт.</p> |
| <p>13.2.12. ОСР після усунення причин недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи разом з результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведеними відповідно до вимог пунктів 6.2.1 - 6.2.5 глави 6.2 розділу VI цього Кодексу та пункту 13.2.10 цієї глави протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, що підтверджують</p> | <p>13.2.12. ОСР після усунення причин недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи.</p>  | <p>Залишити пункт без змін у зв'язку з збільшенням навантаження на персонал ОСР, матеріально технічних витрат на закупівлю значної кількості пристроїв для вимірювання параметрів якості електричної енергії та значних витрат на метрологічну повірку такої кількості пристроїв. Це в свою чергу негативно вплине на виконання планових робіт по обслуговуванню мереж, робіт з нового приєднання, організації розгляду скарг, зменшення часу реагування на аварійні ситуації у зв'язку з залученням персоналу до проведення додаткових</p>  |



|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>дотримання ОСР встановлених показників якості електричної енергії.</b></p>  |  | <p>вимірів. Значно збільшує середній час на розгляд скарг від моменту надходження до моменту повідомлення споживача про усунення причин недотримання показників якості електричної енергії. Враховуючи недостатнє фінансування ОСР такі фінансові вкладення є неідейними.</p> |
| <p>Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання»</p>  |  |   |
|   |  | <p>2. Стандарти якості надання послуг ОСР</p>   |
| <p>2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:</p>  |  |   |
| <p>1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;</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</p> |  |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 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: |  |  |
| у строк 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування;   | у строк 30 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування; | Збільшення термінів виконання робіт є необхідним через високу завантаженість персоналу та обмежені кадрові ресурси в умовах дії військового стану. Відповідні терміни дозволяють уникнути перевантаження працівників та забезпечити належну якість послуг. Це сприятиме ефективності виробничих процесів і гарантуватиме забезпечення стабільності електропостачання для споживачів. |
| у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;  | у строк 60 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;                        |  |
| у строк 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;   | у строк 120 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;                    |  |
| у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;  | у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;                      |  |
|  |  |  |
| Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення»   |  |  |
| ІНСТРУКЦІЯ щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів»                               |  |  |
| 3. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл   |  |  |



|   |                   |   |
|---|-------------------|---|
| <p>«графа 24 – повторна скарга/звернення/претензії під час розгляду або усунення причин неякісної електроенергії. Указується «х», якщо скарга/звернення/претензії, надійшла протягом розгляду скарги/звернення/претензії споживача (повторна);»</p> | <p>Не вносити</p> | <p>Відповідно до пропозиції:<br/>Абзац «Якщо протягом строку розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то такі скарги/звернення/претензії розглядаються разом.»</p> <p>замінити на</p> <p>«Якщо протягом строку розгляду або усунення причин неякісної електроенергії скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то такі скарги/звернення/претензії розглядаються разом.»</p> |
|---|-------------------|---|

Директор з розвитку електричних мереж

  
(підпис)

Ігор КРАСІНСЬКИЙ  
(прізвище, ім'я та по батькові)



тел.: (0342) 59 43 39  
кол-центр: 0800 50 40 20  
kanc@oe.if.ua  
oe.if.ua

Приватне акціонерне товариство «Прикарпаттяобленерго»  
Україна, 76014, м. Івано-Франківськ, вул. Індустріальна, 34

IBAN №UA023365030000026001300018152  
в ТББВ 10008/0143 м. Івано-Франківська  
Філії Івано-Франківське обласне управління АТ "Ощадбанк",  
Код 00131564

№ 50015280/17 Дата 12.06.2025  
На № \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

**Національній комісії, що  
здійснює державне регулювання  
у сферах енергетики та комунальних  
послуг**  
*вул. Сім'ї Бродських, 19, м.Київ, 03057*

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг 30.05.2025 оприлюднила на своєму офіційному веб-сайті проект постанови «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП».

Проектом постанови передбачається доповнити перелік випадків, у яких звернення/скарги/претензії споживачів щодо неналежної якості електричної енергії можуть бути визнані такими, що не підлягають задоволенню, деталізувати види робіт та змінити градацію строків, необхідних для їх виконання, у разі визнання звернень/скарг/претензій споживачів обґрунтованими, а також збільшити відповідальність ОСР за недотримання гарантованих стандартів стосовно тривалості усунення причин неналежної якості електричної енергії шляхом збільшення розміру відповідної компенсації споживачам.

У зв'язку з цим АТ «Прикарпаттяобленерго» було підготовлено пропозиції та зауваження до окремих положень проекту постанови.

Додаток 1 - Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта

З повагою,

**Василь КОСТЮК**  
Заступник Голови Правління  
АТ «Прикарпаттяобленерго»



## Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта

*(Проект постанови про внесення змін до Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310, форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення, затверджених постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 374, та Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375.)*

| Редакція проекту рішення НКРЕКП  | Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП  | Обґрунтування  |
|--|---|--|
| <p>2) пункти 13.2.11 та 13.2.12 викласти в такій редакції:</p> <p>«13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва.</p> | <p>2) пункти 13.2.11 та 13.2.12 викласти в такій редакції:</p> <p>«13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 45 30 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 120 днів у разі необхідності</p> | <p><b>Щодо терміну в 30 днів</b></p> <p>Важливо, що часто результати технічного обслуговування (ТО) безпосередньо зумовлюють необхідність поточного ремонту (ПР). Тобто, ТО виступає як діагностичний етап, який виявляє, що саме потрібно "відремонтувати". Без ТО ефективний поточний ремонт був би неможливим, оскільки не було б інформації про стан обладнання.</p> <p>Таким чином, технічне обслуговування та поточний ремонт є нерозривно пов'язаними категоріями робіт, що доповнюють одна одну і мають одну спільну мету. Їх можна розглядати як різні рівні або фази одного комплексного</p> |

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

процесу підтримки електрообладнання в робочому стані. Межа між ними є умовною і часто розмивається, оскільки дії з ТО нерідко включають елементи дрібного ремонту, а сам ПР є логічним продовженням виявлених під час ТО недоліків.

### *Щодо терміну 60 днів*

Термін у 60 днів для капітального ремонту може бути недостатнім з наступних причин:

- Процедури закупівлі матеріалів: Капітальний ремонт зазвичай передбачає заміну значних елементів мережі, що вимагає закупівлі дороговартісних, а в деяких випадках і специфічних матеріалів. Процедури публічних закупівель в Україні (через систему ProZorro) є тривалими й можуть займати від 20 до 60 і більше днів лише на етапі тендеру. Додавши до цього час на поставку, логістику та підготовку, реально, закупівля необхідного обладнання та матеріалів може зайняти місяці.

- Погодні умови та збільшення скарг взимку: В осінньо-зимовий період складність виконання ремонтних робіт значно зростає. Низькі температури, сніг, ожеледиця ускладнюють доступ до обладнання, вимагають додаткових заходів безпеки та можуть спричиняти затримки. Крім того, саме взимку спостерігається значне зростання навантаження на мережі та, як наслідок, збільшення кількості аварійних ситуацій і скарг від споживачів. Це призводить до



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>перевантаження ремонтних бригад, розтягуючи терміни виконання планових робіт, включаючи ремонти, які виникли внаслідок недотримання показників якості. Вищезгадані фактори створюють високий ризик того, що ОСР фізично не зможе виконати необхідні заходи для покращення якості електричної енергії із заміною елементів мереж у 60-денний термін.</p> <p><b><i>Щодо терміну 180 днів</i></b></p> <p>Наразі будівництво нових мереж для приведення якості напруги у споживачів до встановлених Кодексом систем розподілу показників, в основному, відбувається шляхом включення таких заходів до Інвестиційної програми Товариства. Це зумовлено тим, що критичний технічний стан таких мереж не дозволяє усунути дефекти шляхом проведення поточного/капітального ремонту, а також, в багатьох випадках необхідно зменшувати понаднормові довжини ліній шляхом реконфігурації мереж із встановленням розвантажувальних трансформаторних підстанцій, що не можливо виконувати коштом ремонтної програми. Такі дії зумовлені вартістю таких заходів та необхідністю включення новозбудованих мереж до Регуляторної бази активів Товариства. Цей процес займає близько 2 років (проєктування в першому році з реалізацією в наступному). Для можливості реалізації в поставлені строки необхідно надати можливість ОСР в Інвестиційну програму включати заходи з будівництва</p> |
|--|--|--|

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | розвантажувальних підстанцій без прив'язки до об'єкту, за аналогією до заходів з будівництва таких ТП по стандартному приєднанні.   |
| <p>13.2.12. ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи разом інформацією щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведеного відповідно до вимог пунктів 6.2.1 – 6.2.5 глави 6.2 розділу VI цього Кодексу та пункту 13.2.10 цієї глави, протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, що підтверджують дотримання ОСР встановлених показників якості електричної енергії.»</p> | <p>13.2.12. Усунення ОСР причини недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду звернення/скарги/претензії підтверджується в письмовому вигляді, в зручний для споживача спосіб:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- споживач, переконавшись в усуненні проблеми з якістю електричної енергії, може надати ОСР письмову заяву про вирішення питання щодо якості електропостачання та відсутності претензії.</li> <li>- у разі відмови споживача надавати заяву про вирішення питання щодо якості електропостачання та відсутності претензії, ОСР письмово повідомляє споживача про проведені роботи разом з</li> </ul> | <p>На думку товариства, якщо споживач сам визнав, що проблема більше не є актуальною для нього (шляхом відкликання скарги), примусове проведення ОСР вимірювань та надсилання повідомлення втрачає свою практичну цінність і стає зайвим адміністративним та фінансовим навантаженням для ОСР. Право споживача відкликати своє звернення є загальноприйнятим принципом у правових відносинах.</p> <p><i>Додатково інформуємо, що:</i></p> <p><i>З початку введення воєнного стану в Україні більшість кореспонденції, яка надсилається ОСР споживачам поштою шляхом направлення рекомендованого листа, повертається назад відправнику, через побоювання адресата що йому, чи члену його родини, таким чином буде вручена повістка. (станом на даний час 80% кореспонденції повертається відправнику. Вартість відправлення одного рекомендованого листа – 42 грн)</i></p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | інформацією щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведеного відповідно до вимог пунктів 6.2.1 – 6.2.5 глави 6.2 розділу VI цього Кодексу та пункту 13.2.10 цієї глави, протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, що підтверджують дотримання ОСР встановлених показників якості електричної енергії.». |  |
| <p>1. Унести до форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 374, такі зміни:...</p> <p>...«графа 24 – повторна скарга/звернення/претензія під час розгляду або усунення причин неякісної електроенергії. Указується «х», якщо скарга/звернення/претензія, надійшла протягом розгляду</p> | Залишити в чинній редакції  | <p>Необхідність фіксувати повторні звернення призводить до зайвих операційних витрат — часу на заповнення додаткових полів та ведення окремих реєстрів. Враховуючи, що споживач може кілька разів в день звертатись повторно щодо свого звернення, а загальна кількість звернень від одного споживача протягом періоду розгляду може доходити до десятків - ці витрати не є виправданими, оскільки отримана інформація має низьку аналітичну цінність. Пропонуємо повторні звернення, які надходять в період розгляду/усунення причин неякісної електричної енергії реєструвати як «надання інформації», а у форму звітності 10-НКРЕКП вносити виключно первинні звернення споживачів.</p> |



| скарги/звернення/претензії<br>споживача<br>(повторна);».  |   |  |
|---|---|--|
| <p>13.2.2. <i>(чинна редакція)</i> 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>Доповнити пп 3. п.13.2.2. <b>Якщо споживач письмово повідомив ОСР про те що він не потребує додаткової інформації та/чи відповіді на своє звернення, ОСР не зобов'язаний надавати письмову відповідь такому споживачу.</b></p> | <p>Згідно з статтею 40. «Конституції України» усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк.</p> <p>Відповідно до норм Закону України «Про звернення громадян» Стаття 18. «Права громадянина при розгляді заяви чи скарги» громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою, має право одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги.</p> <p>З вказаних норм випливає що право на звернення і відповідь є правом, а не обов'язком громадянина. Отже, громадянин може відмовитися від реалізації цього права, зокрема від подальшого розгляду свого звернення (у тому числі в частині вимірювання параметрів якості електричної енергії) та/або від отримання відповіді на нього. Таким чином, відмова громадянина від подальшого розгляду звернення та одержання письмової відповіді, у разі вирішення питання по суті, це волевиявлення, тобто реалізація громадянином свого права.</p> |



« 09 » 06 2025 р.  
03.19/13501

Національна комісія, що здійснює  
державне регулювання у сферах енергетики  
та комунальних послуг  
вул. Сім'ї Бродських, 19 м. Київ 03057

Щодо проекту постанови НКРЕКП  
«Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»

АТ «ПОЛТАВА ОБЛЕНЕРГО» розглянуло проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», розміщений на вебсайті НКРЕКП 30.05.2025 року за посиланням <https://www.nerc.gov.ua/news/oprilyudnyuyetsya-proyekt-postanovi-shcho-maye-oznaki-regulyatornogo-akta-shchodo-zatverdzhennya-ta-vnesennya-zmin-do-deyakih-postanov-nkrekp>.

Цим листом Товариство направляє зауваження та пропозиції до вищезазначеного проекту постанови НКРЕКП за формою згідно з додатком 1 до 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.

Додаток: Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта – проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» – на 14 арк. в 1 прим.

Голова Правління

Фінансовий директор

Руслан СТРОЙНИЙ

Наталя ДУБІНІНА

Вик.:  
СНтаПР  
Колісник Ю.В.  
тел. 516-229

124246



Зауваження та пропозиції до рішення до проєкту постанови НКРЕКП "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП"

| №   | Чинна редакція  | Редакція зі змінами   | Пропозиція<br>АТ «ПОЛТАВАОБЛЕЕНЕРГО»  | Обґрунтування   |
|---|---|---|---|---|
| Постанова НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 «Про затвердження Кодексу систем розподілу»       |   |   |   |   |
| XIII. Розгляд скарг та врегулювання спорів  |   |   |   |   |
| 13.2. Порядок перевірки якості електричної енергії за зверненнями/скаргами/претензіями споживачів |   |   |   |   |
| 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:   | 13.2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії, у тому числі поданої через кол-центр, ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі. Письмова надана за допомогою електронних засобів зв'язку із забезпеченням передачі всіх підтверджувальних документів, зокрема через особистий кабінет споживача (у разі наявності реєстрації) та/або інші електронні платформи, зазначені в договорі споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії. Відповідь повинна містити інформацію щодо: | 13.2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії, у тому числі поданої через кол-центр, ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі. Письмова відповідь може бути надана за допомогою електронних засобів зв'язку із забезпеченням передачі всіх підтверджувальних документів, зокрема на електронну адресу, якщо споживач зазначив такий спосіб зворотного зв'язку, через особистий кабінет споживача (у разі наявності реєстрації) та/або інші електронні платформи, зазначені в договорі споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії. Відповідь повинна містити інформацію щодо: | Пропонуємо абзац доповнити реченням «зокрема на електронну адресу, якщо споживач зазначив такий спосіб зворотного зв'язку». На практиці є непоодинокі випадки, коли споживач виявляє бажання отримати відповідь тільки на електронну адресу, зазначену у його скарзі/зверненні/претензії. |
| 13.2.2  | ...<br>2) у разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню: документів, що порушення вимог цього Кодексу, зокрема якщо споживач чи прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам присудження, що їх | ...<br>2) у разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню: документів, що порушення вимог цього Кодексу, зокрема якщо споживач чи прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам присудження, що їх   | ...<br>2) у разі визнання скарги/звернення/претензії  |   |



|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <p>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><b>відсутній</b></p> | <p>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><b>документів, що підтверджують настання форс-мажорних обставин;</b></p> <p><b>інформації щодо застосування заходів регулювання споживання відповідно до вимог цього Кодексу та інструкцій, затверджених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, інформування щодо яких здійснювалося на офіційному вебсайті ОСР;</b></p> <p><b>інформації щодо наявності аварійної/тимчасової схеми</b></p> | <p>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>документів, що підтверджують настання форс-мажорних обставин;</p> <p>інформації щодо застосування заходів регулювання споживання відповідно до</p> |
|--|--|---|---|



|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>електропостачання споживачів внаслідок аварій, під час технічного обслуговування, виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії. Для цілей цієї глави визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню здійснюється у випадках, якщо строк установлення тимчасової схеми електропостачання споживачів не перевищує 30 днів.</p> | <p>вимог цього Кодексу та інструкцій, затверджених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, інформування щодо яких здійснювалося на офіційному вебсайті ОСП; інформації щодо наявності аварійної/тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії, під час технічного обслуговування, виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії. Для цілей цієї глави визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню здійснюється у випадках, якщо строк установлення тимчасової схеми електропостачання споживачів не перевищує 30 днів. <u>У разі зміни схеми нормального режиму електромереж ОСП та/або ОСП, спричиненої бойовими діями – до усунення відповідних наслідків та відновлення нормальної схеми.</u></p> | <p>....</p> <p>Пропонуємо абзац доповнити реченням «<u>У разі зміни схеми нормального режиму електромереж ОСП та/або ОСП, спричиненої бойовими діями – до усунення відповідних наслідків та відновлення нормальної схеми.</u>».</p> <p>3 початку повномасштабного вторгнення російською федерацією здійснюються систематичні обстріли енергетичної інфраструктури України. Внаслідок неодноразових ворожих атак на об'єкти енергетичної інфраструктури України значна кількість об'єктів енергетики пошкоджена або частково знищена, у тому числі високовольтні підстанції та магістральні електромережі. ОСП та ОСП вимушені систематично змінювати схеми живлення споживачів задля забезпечення їх електроенергією. Відновлення схеми нормального режиму (заміна та/або ремонт ключових елементів) може зайняти досить тривалий час в залежності від масштабів пошкоджень (значно більший, ніж 30 днів).</p> |
|--|--|--|--|--|



|         |  |   |   |   |
|---------|--|---|---|---|
| 13.2.11 | <p>13.2.11.1. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання якості електричної енергії протягом 30 днів у разі усунення простими роботами (оперативними діями персоналу ОСР) або 180 днів у разі необхідності проведення складних робіт (будівельних робіт або заміни елементів мережі).</p> <p>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</p> | <p>13.2.11.1. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання якості електричної енергії протягом 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва.</p> | <p>13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 15 30 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 90 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва.</p>  | <p>У зв'язку із розширенням переліку робіт у визначенні «Технічне обслуговування», в тому числі із вищою складністю їх виконання, <b>пропонуємо для виконання робіт із технічного обслуговування збільшити термін до 30 днів.</b> Пропозицію щодо видалення визначення «Поточний ремонт» та обґрунтування приводимо нижче.</p> <p><b>Пропонуємо для виконання робіт із капітального ремонту збільшити термін до 90 днів, у зв'язку із значними термінами закупівлі необхідних ТМЦ (проведення тендерів, оформлення договорів, здійснення вхідного контролю, тощо).</b></p> <p>Пропонуємо у визначенні «Технічне обслуговування» <b>замінити вид робіт «перевірка» на «ревізія».</b> Вважаємо, що саме виконання ревізії контактних з'єднань може безпосередньо впливати на усунення причин недотримання показників якості електричної енергії.</p> <p>Також пропонуємо замінити текст «...заземлення ТП та нейтралі трансформатора...» на текст «...заземлення ТП та нейтралі силового трансформатора». <i>Не потребує пояснення.</i></p> <p>Пропонуємо видалити вид робіт «...заміна відгалуження та/або</p> |
|         |  |   | <p>Технічне обслуговування: роботи з регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях; проведення профілактичних робіт; <del>перевірки технічного стану</del> <b>ревізії</b> контактних з'єднань проводів на вводах до будівель, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; розподілу пофазного струму навантаження; <del>перевірки монтажу ревізії контактних з'єднань</del> <b>повторних заземлень</b> ПЛ-0,4 кВ, заземлення ТП та нейтралі <b>силового</b> трансформатора відповідно до</p> |   |



|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p>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.</p> <p>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.</p> | <p><b>Поточний ремонт: роботи з заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях, заміни проводу відгалуження від опори повітряної лінії електропередач до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередач у межах одного прогону; заміни відгалуження та/або ділянок ПЛ, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів, тощо.</b></p> | <p>вимог ПУЕ; роботи з заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях, заміни проводу відгалуження від опори повітряної лінії електропередач до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередач у межах одного прогону; заміни комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів, тощо.</p>  | <p>ділянок ПЛ...». За визначенням відповідно до ПУЕ <b>відгалуження</b> (лінійне) – це частина лінії електропередавання, яка має <b>один і більше</b> прогони і яку приєднано одним кінцем до магістралі. Фактично ділянка ПЛ – також <b>один і більше</b> прогонів. У запропонованому НКРЕКП визначенні «Поточний ремонт» (наразі – це «прості роботи») виконання робіт, зокрема із заміни проводу, обмежується тільки <b>одним прогоном</b> ділянки ПЛ.</p>  |
| <p>Перебіг строку усунення причин неотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт неотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня,</p>  |   | <p><b>Поточний ремонт: роботи з заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях, заміни проводу відгалуження від опори повітряної лінії електропередач до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередач у межах одного прогону; заміни відгалуження та/або ділянок ПЛ, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів, тощо.</b></p> | <p><b>Пропоноємо не вводити поняття «Поточний ремонт», а види робіт, передбачені у запропонованому НКРЕКП визначенні, перенести у визначення «Технічне обслуговування».</b></p> <p>Роботи із усунення причин неотримання показників якості електричної енергії за скаргами споживачів майже у всіх випадках виконуються у мережах 0,4-10 кВ.</p> <p>Відповідно до ГКД 34.20.661-2003 (у редакції Наказу Міністерства України від 15.03.2019 р. №124) Правила організації технічного обслуговування та ремонту обладнання, будівель і споруд електростанцій та мереж, <b>дія яких поширюється на електромережі ОСР</b>, у мережах 0,4-10 кВ виконання</p> |



|  |  |   |  |   |
|--|--|---|--|---|
|  | <p>наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.</p> <p><b>Відсутній</b></p> | <p><b>Капітальний ремонт:</b> роботи із заміни силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів; заміною повітряних ліній із заміною існуючих елементів; зокрема заміни (на наявних опорах) існуючого проводу на провід із більшою площею поперечного перерізу або на провід іншого типу, заміна дефектного проводу, улаштування пристроїв заземлення на ПЛ заміна (збільшення) перерізу і тину проведів (на наявних опорах), тощо.</p> <p><b>Нове будівництво:</b> роботи з будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій з наступним перепідключенням споживачів, тощо.</p> <p>Перебіг строку усунення причин недотримання якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами</p> | <p>Капітальний ремонт: роботи із заміни силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту <u>кабельних ліній</u> із <u>заміною існуючих елементів</u>; <u>ремонту повітряних ліній</u> із <u>заміною існуючих елементів</u>, зокрема заміни (на наявних <u>опорах</u>) існуючого <u>проводу на провід із більшою площею поперечного перерізу або на провід іншого типу</u>, <u>заміна дефектного проводу</u>, <u>улаштування пристроїв заземлення на ПЛ</u> <u>заміна (збільшення) перерізу і тину проведів</u> (на наявних опорах), тощо.</p> <p>Нове будівництво: роботи з будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій з наступним перепідключенням споживачів, тощо.</p> <p>Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості</p> | <p><u>поточного ремонту не передбачено.</u></p> <p><b>Передбачено виконання робіт тільки із технічного обслуговування та капітального ремонту.</b></p> <p>Пропонуємо додати до визначення «Капітальний ремонт» такі види робіт як «<b>заміна дефектного проводу</b>» та «<b>улаштування пристроїв заземлення на ПЛ</b>» – роботи, що фактично виконуються для усунення причин недотримання показників якості електричної енергії, але не враховані у запропонованій редакції.</p> <p>Технічна правка.</p> |
|--|--|---|--|---|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії</p> <p>споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.</p> <p><b>Якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то споживачу надається відповідь, у якій зазначається інформація про стан виконання запланованих заходів щодо приведення показників якості електричної енергії у відповідність до вимог цього Кодексу та строки їх виконання, які не можуть перевищувати строки, встановлені відповідно до цього пункту за результатами розгляду першої скарги/звернення/претензії.</b></p> | <p>електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії</p> <p>споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.</p> <p><b>Якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то споживачу надається відповідь, у якій зазначається інформація про стан виконання запланованих заходів щодо приведення показників якості електричної енергії у відповідність до вимог цього Кодексу та строки їх виконання, які не можуть перевищувати строки, встановлені відповідно до цього пункту за результатами розгляду першої скарги/звернення/претензії.</b></p> |  |
|--|--|--|--|

Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення»

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



### 3. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <p>граф 20 - вид робіт, необхідних для усунення причин незадовільної якості електричної енергії (прості/складні). Вказується вид робіт "прості" або "складні".</p> <p>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, 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 трансформаторної підстанції та нейтралі трансформатора відповідно до вимог Правил улаштування</p> | <p>граф 25 – вид робіт, необхідних для усунення причин незадовільної якості електричної енергії (технічне обслуговування/поточний ремонт/капітальний ремонт/нове будівництво). Вказується вид робіт «технічне обслуговування», або «поточний ремонт», або «капітальний ремонт», або «нове будівництво» згідно з положеннями глави 13.2 Кодексу систем розподілу.</p> | <p>граф 25 - вид робіт, необхідних для усунення причин незадовільної якості електричної енергії (технічне обслуговування/поточний ремонт/капітальний ремонт/нове будівництво). Вказується вид робіт «технічне обслуговування», або «поточний ремонт», або «капітальний ремонт», або «нове будівництво» згідно з положеннями глави 13.2 Кодексу систем розподілу.</p> | <p>Пропонуємо не вводити поняття «Поточний ремонт», а види робіт, передбачені у запропонованому НКРЕКП визначенні, перенести у визначення «Технічне обслуговування».</p> <p>Роботи із усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за скаргами споживачів майже у всіх випадках виконуються у мережах 0,4-10 кВ.</p> <p>Відповідно до ГКД 34.20.661-2003 (у редакції Наказу Міністерства України від 15.03.2019 р. №124) Правила організації технічного обслуговування та ремонту обладнання, будівель і споруд електростанцій та мереж, дія яких поширюється електромережі ОСР, у мережах 0,4-10 кВ <u>поточний ремонт не виконується. Виконуються тільки роботи із технічного обслуговування та капітального ремонту.</u></p> <p>Зважаючи на вищевикладене, вважаємо за доцільне внести відповідні зміни до «Ресурсу скарг/звернень/претензій щодо незадовільної якості електричної енергії» з урахуванням запропонованої пропозиції та «Звіту щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів».</p> |
|---|--|--|---|

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>електроустановок, затверджених наказом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 21 липня 2017 року № 476; перевірки технічного стану контактних з'єднань проводів на вводах до будівель тощо.</p> <p>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;</p> <p>До простих належать роботи з усунення причин недотримання показників якості електричної енергії, які можливо здійснити оперативними діями персоналу ліцензіата. Такими можуть бути регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях; заміна комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях, профілактичні роботи; заміна відгалуження, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого</p> |  |  |
|--|---|--|--|



|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  | <p>споживача; ремонт кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів тощо.</p> <p>До складних належать роботи з усунення причин недотримання показників якості електричної енергії у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів електричної мережі. Такими можуть бути: будівництво нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій; заміна силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонт кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів;</p> |   |  |  |
|  | <p>графа 21 - дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства. Указується визначена відповідно до пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу дата усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням строку 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ліцензіата та 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів</p>   | <p><b>графа 26</b> - дата усунення незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства. Указується визначена відповідно до пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу дата усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням строку <b>15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180</b></p> | <p><b>графа 26</b> - дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства. Указується визначена відповідно до пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу дата усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням строку <b>45 30 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту, 60 90</b></p> | <p>У зв'язку із розширенням переліку робіт у визначенні «Технічне обслуговування», в тому числі із вищою складністю їх виконання, <b>пропонуємо для виконання робіт із технічного обслуговування збільшити термін до 30 днів.</b> Пропозицію щодо видалення визначення «Поточний ремонт» та обґрунтування приводимо вище.</p> <p><b>Пропонуємо для виконання робіт із капітального ремонту збільшити термін до 90 днів, у зв'язку із значними термінами закупівлі необхідних ТМЦ (проведення тендерів, оформлення договорів,</b></p> |



|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  | електричної мережі з дня, наступного за днем підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії; | днів у разі необхідності проведення нового будівництва з дня, наступного за днем підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії; | днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва з дня, наступного за днем підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії; | здійснення вхідного контролю, тощо).<br>Зважаючи на вищевикладене, вважаємо за доцільне внести відповідні зміни до «Реєстру скарг/звернень/претензій щодо незадовільної якості електричної енергії» з урахуванням запропонованої пропозиції та «Звіту щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів». |
|--|--|--|---|--|

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

| 2. Стандарти якості надання послуг ОСР   |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| 2.3.   | До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:   | 2.3.   | До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:   |  |
| 1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;   | 1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;   | 1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;   | 1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;   |  |
| 2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо 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 | 2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо 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 | 2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо 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 | 2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо 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 |  |



|     |   |  |   |  |   |
|-----|---|--|---|--|---|
|     | <p>вимірювання, або 3 дні, 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 усунення оперативними діями персоналу ОСР;</p> <p>у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;</p> | <p>ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії;</p> <p>у строк 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування;</p> <p>у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;</p> <p>у строк 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;</p> <p>у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;</p> | <p>вимірювання, або 3 дні, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії;</p> <p>у строк 15 <u>30</u> днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування;</p> <p>у строк <del>30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;</del></p> <p>у строк 60 <u>90</u> днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;</p> <p>у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;</p> | <p>у зв'язку із розширенням переліку робіт у визначенні «Технічне обслуговування», в тому числі із вищою складністю їх виконання, <b>пропонуємо для виконання робіт із технічного обслуговування збільшити термін до 30 днів.</b></p> <p>Пропозицію щодо видалення визначення «Поточний ремонт» та обґрунтування приводимо вище.</p> <p><b>Пропонуємо для виконання робіт із капітального ремонту збільшити термін до 90 днів, у зв'язку із значними термінами закупівлі необхідних ТМЦ (проведення тендерів, оформлення договорів, здійснення вхідного контролю, тощо).</b></p> <p>Зважаючи на вищевикладене, вважаємо за доцільне також внести відповідні зміни до Додатку 1 та Додатку 6 Порядку.</p> | <p>Пропонуємо залишити значення складової Т у формулі розрахунку компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави)</p> |
| 2.5 | <p>2.5. Сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави)</p>   | <p>2.5. Сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою:</p>  | <p>2.5. Сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави)</p>   | <p>2.5. Сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави)</p>  | <p>Пропонуємо залишити значення складової Т у формулі розрахунку компенсації за недотримання показників змінення напруги</p>                                    |



|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>розраховується за формулою</p> $K = 0,25 \times T \times Q \times d,$ <p>де Т - діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача;</p> <p>Q - середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;</p> <p>d - кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.</p> <p><b>Якщо недотримано гарантований стандарт, визначений підпунктом 2 пункту 2.3 цієї глави, то сума</b></p> | $K = 0,25 \times T \times Q \times d,$ <p>де Т - діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл електричної енергії за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача (для побутових споживачів - фіксована ціна на електричну енергію (з ПДВ), встановлена Кабінетом Міністрів України);</p> <p>Q - середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;</p> <p>d - кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.</p> | <p>розраховується за формулою:</p> $K = 0,25 \times T \times Q \times d,$ <p>де Т - діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл електричної енергії за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача (для побутових споживачів - фіксована ціна на електричну енергію (з ПДВ), встановлена Кабінетом Міністрів України);</p> <p>Q - середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;</p> <p>d - кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСР скарги/звернення/претензії</p> | <p>(підпункт 1 пункту 2.3) без змін.</p> <p>Тобто Т - діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача.</p> <p>Оскільки ОСР відповідає за розподіл електричної енергії, компенсація має базуватися на тарифі, який регулює саме цю діяльність. Проведення ремонтів та технічного обслуговування фінансуються саме з тарифів на розподіл, тому використання фіксованої ціни для розрахунку компенсації за порушення якості послуг вважаємо необґрунтованим.</p> |
|---|---|--|--|

|  |                         |   |  |  |
|--|-------------------------|---|--|--|
|  | <p><b>відсутній</b></p> | <p><b>компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою:</b></p> <p><b><math>K = 0,5 \times T \times Q \times d</math>,</b></p> | <p>щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.</p> <p><b>Якщо недотримано гарантований стандарт, визначений підпунктом 2 пункту 2.3 цієї глави, то сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою:</b></p> <p><b><math>K = 0,5 \times T \times Q \times d</math></b></p> |  |
|--|-------------------------|---|--|--|

Голова Правління

Фінансовий директор

Руслан СТРОЙНИЙ

Наталя ДУБІНІНА

Вик. СНтаІР, Ю. Колісник, т. 516-229

\* згідно з додатком 1 до 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





**ДТЕК Дніпровські  
Електромережі**

Оператор системи  
розподілу

АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»  
Запорізьке шосе, 22  
м. Дніпро, 49111, Україна

13.06.2025 № 27175/1001

**Національна комісія, що здійснює  
державне регулювання у сферах  
енергетики та комунальних послуг**

вул. Сім'ї Бродських, 19, м. Київ, 03057

*Про надання зауважень та пропозицій  
до проєкту постанови НКРЕКП*

Згідно з повідомленням на сайті НКРЕКП від 30 травня 2025 року про оприлюднення проєкту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП» АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надає свої зауваження та пропозиції (у додатку до цього листа).

Цей лист з додатками надіслано на e-mail: [box@nerc.gov.ua](mailto:box@nerc.gov.ua) (в електронному вигляді з накладення кваліфікованого електронного підпису), копія [usenko@nerc.gov.ua](mailto:usenko@nerc.gov.ua).

**Додатки:**

1. Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проєкту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»- на 13 арк.

**Керівник департаменту  
з регуляторних питань**

**Сергій МАЛОВ**

+38(050)4734032, MalovSY@dtek.com



Передавайте покази, дізнавайтесь про відключення, замовляйте послуги онлайн



Вайбер



Телеграм



Сайт



**для фізичних клієнтів:**

+ 38 (056) 790 99 00

+ 38 (067) 790 99 00

+ 38 (066) 790 99 00

+ 38 (063) 790 99 00

**для юридичних клієнтів:**

+ 38 (067) 522 21 12

№18590/1-25 від 13.06.2025

**Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»  
до проєкту постанови НКРЕКП "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»**

| Редакція проєкту рішення НКРЕКП   | Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проєкту рішення НКРЕКП   | Обґрунтування  |
|---|--|--|
| <b>Постанова НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 «Про затвердження Кодексу систем розподілу»</b>  |  |  |
| XIII. Розгляд скарг та врегулювання спорів  |  |  |
| 13.2. Порядок перевірки якості електричної енергії за зверненнями/скаргами/претензіями споживачів   |  |  |
| 13.2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії, у тому числі поданої через кол-центр, ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі. Письмова <b>відповідь може бути надана за допомогою електронних засобів зв'язку із забезпеченням передачі всіх підтвердних документів, зокрема через особистий кабінет споживача (у разі наявності реєстрації) та/або інші електронні платформи, зазначені в договорі споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, або іншим каналом зв'язку, який вказаний у скарзі/зверненні/претензії споживача. Відповідь повинна містити інформацію щодо:</b> | 13.2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії, у тому числі поданої через кол-центр, ОСР <b>на вимогу споживача</b> надає відповідь споживачу в письмовій формі <b>із забезпеченням передачі всіх підтвердних документів. Письмова</b> Відповідь може бути надана <b>також у спосіб, яким отримано звернення споживача, в тому числі за допомогою електронних сервісів, месенджерів тощо,</b> зокрема через особистий кабінет споживача (у разі наявності реєстрації) та/або інші електронні <b>сервіси</b> , зазначені в договорі споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, або іншим каналом зв'язку, який вказаний у скарзі/зверненні/претензії споживача. Відповідь повинна містити інформацію щодо: | Запропонованими змінами пропонується встановити вимогу щодо надання письмової відповіді навіть у разі звернення через кол-центр, а також надання до будь-якої відповіді підтвердних документів, що узгоджено із запропонованими змінами по п.13.2.12, а також забезпечення наявності механізму передачі цих документів через електронні засоби зв'язку.<br>Такий підхід для надання відповіді, у багатьох випадках є непотрібним споживачеві та обтяжливим для ОСР.<br>Логічно передбачити, що якщо споживач звертається до кол-центру, через чат-бот, електронним повідомленням тощо, то саме у такий спосіб він хоче отримати відповідь.<br>Щодо підтвердних документів слід зазначити, що згідно із запропонованим у змінах пунктом 13.2.12 встановлюється вимога щодо проведення відповідних вимірів по усім скаргам, та з урахуванням п. 13.2.2. Для забезпечення вимірювання у відповідності до вимог КСР та з урахуванням обсягів скарг (десятки тисяч в залежності від ОСР), необхідно закупити необхідну кількість приладів вимірювання напруги (дуже велика кількість у залежності від ОСР, кожен з яких коштує близько 70 тис грн.). Також потрібен додатковий персонал на безпосереднє виконання вимірів, обробку та оформлення даних, надання їх споживачеві.<br>Крім того, інформування через чат бот, смс, а можливо й через електронну пошту (через обмеження величини поштової скриньки) технічно не може забезпечити |



| Редакція проекту рішення НКРЕКП   | Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проекту рішення НКРЕКП | Обґрунтування   |
|---|--|---|
|   |  | передачі всіх підтвердних документів, які вимагаються у пункті 13.2.12. Такий обсяг інформації може бути наданий у відповіді у вигляді листа на вимогу споживача. Тому інформування про результати розгляду скарги через електронні засоби зв'язку пропонується здійснювати у більш оперативному режимі (інформування про реєстрацію, терміни та статуси розгляду/виконання робіт). |
| <p>...</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>документів, що підтверджують настання форс-мажорних обставин;</p> |  | <p>Потребує уточнення, які саме документи можуть підтверджувати настання форм-мажорних обставин. Бо вимога надання виключно рішення ТПП у випадках пошкоджень ПС/ліній через прильоти є майже нереалістичним (терміни надання, платність, поширення на конкретного споживача тощо).</p>   |
| інформації щодо застосування заходів регулювання споживання відповідно до вимог цього Кодексу та інструкцій, затверджених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, інформування  |  |   |

| Редакція проекту рішення НКРЕКП   | Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проекту рішення НКРЕКП  | Обґрунтування  |
|---|---|--|
| щодо яких здійснювалося на офіційному вебсайті ОСР;   |   |  |
| інформації щодо наявності аварійної/тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії або під час технічного обслуговування, виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії. Для цілей цієї глави визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню здійснюється у випадках, якщо строк установлення тимчасової схеми електропостачання споживачів не перевищує 30 днів; | інформації щодо наявності аварійної/тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії, під час технічного обслуговування, виконання будівельних робіт або настання форс-мажорних обставин на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії. Для цілей цієї глави визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню здійснюється у випадках, якщо строк установлення тимчасової схеми електропостачання споживачів не перевищує для технічного обслуговування 15 днів, поточного ремонту 30 днів, капітального ремонту 365 днів, нового будівництва 720 днів. | Оскільки відновлення нормальної схеми напруги пов'язано із необхідними для цього заходами, які перераховані у змінах п.13.2.11, пропонується встановити терміни відновлення відповідно до необхідних для відновлення нормальної схеми робіт (виконання робіт з капітального ремонту та нового будівництва відповідно до встановлених НКРЕКП процедур потребує коригування ремонтної програми/внесення змін до інвестиційної програми). Саме від погоджених НКРЕКП термінів буде залежати відновлення нормального режиму (також обґрунтування нижче).   |
| 13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва.   | 13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 365 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 720 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва.  | 1. Проведення капітальних ремонтів виконується на основі річного планування, що, в тому числі, вимагається нормативними вимогами. Виконання робіт для відновлення показників якості, що потребують капітального ремонту, неможливе без внесення змін, оскільки всі ресурси розплановані та визначені під конкретні об'єкти. Навіть за умови коригувань термін виконання термін виконання робіт може сягати 365 днів (кількість та об'єми непланових КР та можливість перепланування, бюджет, постачання ТМЦ, інше), а у деяких випадках не всі об'єкти можуть бути включені за допомогою корегування річної програми в поточний рік.<br>2. Оскільки нове будівництво виконується за рахунок ІП (затвердженої та контрольованої НКРЕКП в частині обсягів термінів з нормативними вимогами), то за незалежних від ОСР причин за умови включення об'єкту по скаргам до ІП термін виконання може сягати 2 років (проекування та БМР).<br>З урахуванням вище зазначеного пропонується: КР - 365 днів; НБ - 720 днів, а також звільнення ОСР від виплати компенсації по даним скаргам, оскільки у ОСР, відсутній вплив на зазначені терміни. |
| Технічним обслуговуванням є роботи з: регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях;  |   |  |



| Редакція проекту рішення НКРЕКП  | Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проекту рішення НКРЕКП   | Обґрунтування   |
|--|--|---|
| <p>проведення профілактичних робіт; перевірки технічного стану контактних з'єднань проводів на вводах до будівель, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; розподілу пофазного струму навантаження; перевірки монтажу повторних заземлень ПЛ-0,4 кВ, заземлення ТП та нейтралі трансформатора відповідно до вимог ПУЕ, тощо.</p>  |  |   |
| <p>Поточним ремонтом є роботи із: заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях; заміни проводу відгалуження від опори повітряної лінії електропередач до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередач у межах одного прогону; заміни відгалуження та/або ділянок ПЛ, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів тощо.</p> <p>Капітальним ремонтом є роботи із: заміни силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів; заміни (збільшення) перерізу і типу проводів (на наявних опорах) тощо.</p> <p>Новим будівництвом є роботи із: будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій з наступним перепідключенням споживачів тощо.</p> | <p>Поточним ремонтом є роботи із: заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях, заміни проводу відгалуження від опори повітряної лінії електропередач до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередач у межах одного прогону; заміни <del>відгалуження та/або ділянок ПЛ</del>, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів, тощо.</p> | <p>Пропонується виключити слова "відгалуження та/або ділянок ПЛ", оскільки це формулювання перетинається із визначенням КР. Наприклад: заміна відгалуження ПЛ 0,4 кВ довжиною 200 м (5 прольотів) із заміною неізолюваного проводу.</p>   |
| <p>Якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то споживачу надається відповідь, у якій зазначається інформація про стан виконання запланованих заходів щодо приведення показників якості електричної енергії у відповідність до вимог цього Кодексу та строки їх виконання, які не можуть перевищувати строки, встановлені відповідно до цього пункту за результатами розгляду першої скарги/звернення/претензії.</p>   | <p><b>Виключити.</b></p>   | <p>Про заходи (об'єми та терміни), що заплановані для усунення причин скарги ОСР повідомляє споживача у відповіді про результат розгляду скарги. Також ОСР повідомляє споживача про результати. Не зрозуміло, що повідомляти протягом строку усунення зазначити в інформації споживачеві. Інформація про перебіг виконання запланованих заходів - це внутрішні процеси ОСР, в тому числі з інформацією для службового використання.</p> <p>На даний час, ОСР надається відповідь в якій зазначається про те, що дана скарга розглядається одночасно з</p> |

| Редакція проекту рішення НКРЕКП   | Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проекту рішення НКРЕКП  | Обґрунтування   |
|---|---|---|
|   |   | первинною, та повторно надається інформація про розгляд первинної скарги.<br>Пропонується виключити дану зміну.   |
| 13.2.12. ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи <b>разом інформацією щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведеного відповідно до вимог пунктів 6.2.1 - 6.2.5 глави 6.2 розділу VI цього Кодексу та пункту 13.2.10 цієї глави протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, що підтверджують дотримання ОСР встановлених показників якості електричної енергії.</b> | 13.2.12. ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії <del>письмово</del> повідомляє споживача про проведені роботи <b>відповідно до вимог пункту 13.2.2 цього Кодексу.</b>  | Зазначені вимоги зобов'язують ОСР проводити відповідні виміри по усіх скаргах та з урахуванням п.13.2.2 формувати додаткові відповіді на надавати споживачеві.<br>Для забезпечення вимірювання відповідно до вимог КСР та з урахуванням обсягів скарг (десятки тисяч в залежності від ОСР), необхідно закупити необхідну кількість приладів вимірювання (сотні, в залежності від ОСР, кожен з яких коштує приблизно 70 тис грн.), окрім того потрібен додатковий персонал на безпосереднє виконання вимірів, обробку та оформлення даних, надання їх споживачеві.<br>Також потрібен додатковий персонал на безпосереднє виконання вимірів, обробку та оформлення даних, надання їх споживачеві, що потребує передбачення відповідних витрат у тарифах на розподіл електричної енергії, які наразі не передбачені. |
| Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення»  |   |   |
| Форма № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів» викласти в новій редакції   |   |   |
| № з/п    Класифікація звітних показників<br>А<br>1            Кількість скарг (претензій)<br>2            Результати розгляду скарг (претензій):<br>2.1            кількість скарг (претензій), визнаних обґрунтованими<br><b>Відсутній.</b><br>2.2            кількість скарг (претензій), визнаних такими, що не підлягають задоволенню:  | № з/п    Класифікація звітних показників<br>А<br>1            Кількість скарг (претензій)<br>2            Результати розгляду скарг (претензій):<br>2.1            кількість скарг (претензій), визнаних обґрунтованими<br><b>2.2 кількість повторних скарг (претензій), під час розгляду або усунення причин</b><br><b>2.3</b> кількість скарг (претензій), визнаних такими, що не підлягають задоволенню: | Для коректного врахування кількості скарг   |
| <b>2.3</b> кількість проведених вимірювань:   | <b>Виключити.</b>   |   |
| У зв'язку з недоцільністю проведення вимірювань по всіх скаргах.  |   |   |

| Редакція проекту рішення НКРЕКП   | Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проекту рішення НКРЕКП   | Обґрунтування                       |
|---|--|-------------------------------------|
| 2.3.1 у т. ч. за результатами яких параметри якості електричної енергії не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу  | Виключити.   |                                     |
| <b>Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»</b>  |  |                                     |
| 2. Стандарти якості надання послуг ОСР  |  |                                     |
| <p>2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:</p> <p>1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;</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><b>у строк 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування;</b></p> <p><b>у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;</b></p> <p><b>у строк 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;</b></p> <p><b>у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;</b></p> | <p>2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:</p> <p>1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;</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 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування;</p> <p>у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;</p> <p>у строк <b>365</b> днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;</p> <p>у строк <b>720</b> днів у разі необхідності проведення нового будівництва;</p> | Обґрунтування вище у змінах до КСР. |
| <p>2.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСР надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірах, наведених у додатку 1 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених у <b>главі 7</b> цього Порядку.</p>  |  |                                     |





| Редакція проекту рішення НКРЕКП  | Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проекту рішення НКРЕКП   | Обґрунтування   |
|--|--|---|
| <p><b>2.10. Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів визначених підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави, розраховується за формулою:</b><br/> <math display="block">K_n = K_m + 0,2 \times (t_{f,xb} - t_{n,xb}),</math> де <math>K_m</math> - мінімальний розмір суми компенсації, встановлений за недотримання гарантованих стандартів, визначених підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави, який становить 300 грн - для побутового споживача, 500 грн - для малого небутового споживача, 700 грн - для небутового споживача;</p> <p><math>t_{n,год}</math> – допустима тривалість відновлення електропостачання після початку перерви, визначена підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави;</p> <p><math>t_{f,год}</math> – фактична тривалість відновлення електропостачання після початку перерви;</p> | <p><b>Виключити, залишити розмір компенсації, передбачений чинною редакцію постанови.</b></p>  | <p>У період воєнного стану ОСР стикаються із підвищеним навантаженням, пов'язаним із необхідністю відновлення обладнання пошкодженого у наслідок бойових дій (техніка, матеріали, персонал), що й збільшує ймовірність у деяких складних випадках недотримання стандарту якості щодо тривалості відключень.</p> <p>Збільшення розміру компенсацій не сприятиме зменшенню термінів відновлення електропостачання, а лише створить додатковий фінансовий тиск на ОСР та відволікатиме кошти, необхідні для забезпечення споживачів електроенергією у визначені терміни.</p> |
| 3. Стандарти якості надання послуг ОСП   |  |   |
| <p><b>Доповнити проект новими пунктами такого змісту</b></p>   | <p>3.2. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП належать:</p> <p>...</p> <p><b>23) дотримання показників змінення напруги на межі балансової належності ОСП-ОСР або споживач, встановлених Кодексом систем розподілу;</b></p> <p><b>24) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії оператора системи розподілу, споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСП став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСП уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:</b></p> | <p>Відсутній механізм відшкодування збитків у разі недотримання ОСР показників якості з вини ОСП, тож виникають ситуації коли ОСР надає компенсації споживачам та не має можливості у цьому випадку отримати компенсацію від ОСП.</p>   |

| Редакція проекту рішення НКРЕКП   | Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проекту рішення НКРЕКП  | Обґрунтування  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
|   | <p>у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСП;</p> <p>у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі.</p>  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
|   | <p>3.4. Сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункти 23 та 24 пункту 3.2 цієї глави) розраховується за формулою</p> $K = 0,25 \times T \times Q \times d,$ <table border="1" data-bbox="810 584 1456 1235"> <tr> <td>e</td><td></td><td>діючий у розрахунковому місяці тариф на передачу електричної енергії;</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td>середньодобове обсяг передачі ОСР/споживання споживачем в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td>кількість днів у розрахунковому місяці в період передачі електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період передачі електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСП скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.</td></tr> </table> | e  |  | діючий у розрахунковому місяці тариф на передачу електричної енергії; |  |  | середньодобове обсяг передачі ОСР/споживання споживачем в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці; |  |  | кількість днів у розрахунковому місяці в період передачі електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період передачі електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСП скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги. |  |
| e   |   | діючий у розрахунковому місяці тариф на передачу електричної енергії;  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
|   |   | середньодобове обсяг передачі ОСР/споживання споживачем в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
|   |   | кількість днів у розрахунковому місяці в період передачі електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період передачі електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСП скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги. |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| <p>3.3. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСП надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірі 10000,00 гривень та відповідно до процедур, визначених главою 6 цього Порядку.</p> | <p>3.3. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСП надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірі 10000,00 гривень та відповідно до процедур, визначених главою 7 цього Порядку.</p>   |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |



| Редакція проекту рішення НКРЕКП  | Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проекту рішення НКРЕКП   | Обґрунтування  |
|--|--|--|
| 6. Звільнення оператора системи або електропостачальника від обов'язку надання компенсації   |  |  |
| <p>6.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР не надається у випадках:</p> <p>1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними:</p> <p>форс-мажорними обставинами;</p> <p>діями споживача або третіх осіб (крім випадків, зазначених у пунктах <b>6.6-6.8</b> цієї глави), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні в розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії;</p> <p>застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом систем розподілу;</p> <p><b>установлення аварійної/тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії, під час технічного обслуговування, виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії на строк, що не перевищує 30 днів;</b></p> <p><b>відсутній</b></p> <p><b>відсутній</b></p> | <p>6.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР не надається у випадках:</p> <p>1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними:</p> <p>форс-мажорними обставинами;</p> <p>діями споживача або третіх осіб (крім випадків, зазначених у пунктах 6.5-6.8 цієї глави), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні в розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії;</p> <p>застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом систем розподілу;</p> <p>установлення аварійної/тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії, під час технічного обслуговування, виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії на строк, що <b>відповідає термінам виконання відповідних робіт, визначених Кодексом систем розподілу;</b></p> <p><b>діями або бездіяльністю оператора системи передачі, що призвели до недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР в точці розподілу споживачу;</b></p> <p><b>діями або бездіяльністю основного споживача, що призвели до недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР в точці розподілу субспоживачу;</b></p> | <p>Обґрунтування вище у змінах до КСР.</p> <p>Альтернативний варіант встановлення для ОСП стандартів якості показників змінення напруги на межі балансової належності ОСП-ОСР або споживач, встановлених Кодексом систем розподілу</p> <p>Відсутній механізм відшкодування збитків внаслідок дії чи бездіяльності основного споживача.</p> <p>Також виникають ситуації, коли ОСР надає компенсації субспоживачам, і при зверненні до основного споживача для відшкодування збитків, отримує відповідь, що порушення у роботі обладнання основного споживача виникли у наслідок форс-мажорних обставин або діями третіх осіб і для відшкодуванні збитків відсутні підстави.</p> |
| 7. Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання   |  |  |

| Редакція проекту рішення НКРЕКП  | Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проекту рішення НКРЕКП   | Обґрунтування   |
|--|--|---|
| <p>7.1. ОСР (ОМСР) надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:</p> <p>.....</p> <p>2) шляхом урахування суми відповідної компенсації в розрахунках з чинним електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом <b>7.8</b> цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.</p>  | <p>7.1. ОСР (ОМСР) надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:</p> <p>.....</p> <p>2) шляхом урахування суми відповідної компенсації в розрахунках з чинним електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом <b>7.8</b> цієї глави, - у строк не більше <b>55</b> днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.</p> | <p>Пропонується змінити строк до 55 днів, що дозволить ОСР гарантовано виконати розрахунки (тисячі скарг щомісяця), при цьому для споживача термін не зміниться, оскільки він отримає компенсацію своєчасно в рахунку відповідно до вимог постанови НКРЕКП.</p> |
| <p>7.4. ОСП надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації:</p> <p>.....</p> <p>2) в розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом <b>7.8</b> цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.</p>  |  |   |
| <p>8.7. Електропостачальник, ОСР, ОСП та ОМСР щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своїх офіційних вебсайтах інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання за формами, наведеними в додатках 6-8 до цього Порядку.</p> <p>.....</p> <p>Інформація надсилається ліцензіатами до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» на адреси: <a href="mailto:sqr@nec.gov.ua">sqr@nec.gov.ua</a> (для електропостачальників) та <a href="mailto:sqr_p@nec.gov.ua">sqr_p@nec.gov.ua</a> (для ОСР, <b>ОМСР</b> та ОСП), у двох примірниках:</p> <p>з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги»;</p> <p>без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.</p> |  |   |



| Редакція проекту рішення НКРЕКП  | Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до проекту рішення НКРЕКП    | Обґрунтування  |
|--|---|--|
| Додаток 1 до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання | Залишити у діючій редакції.   | У період воєнного стану ОСР стикаються із підвищеним навантаженням, пов'язаним із необхідністю відновлення обладнання пошкодженого у наслідок бойових дій (техніка, матеріали, персонал), що й збільшує ймовірність у деяких складних випадках недотримання стандарту якості щодо тривалості відключень.<br>Збільшення розміру компенсацій не сприятиме зменшенню термінів відновлення електропостачання, а лише створить додатковий фінансовий тиск на ОСР та відволікатиме кошти, необхідні для забезпечення споживачів електроенергією у визначені терміни. |
| Додаток 6 до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання | Пропозиції щодо термінів надано у відповідних пропозиціях до КСР та постанови НКРЕКП №375 | Обґрунтування надано у відповідних пропозиціях до КСР та постанови НКРЕКП №375   |

#### Додаткові пропозиції до постанови НКРЕКП 374

Додаток до Інструкції щодо заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів»

|  |   |                        |           |   |  |               |   |
|--|---|------------------------|-----------|---|--|---------------|---|
| Діюча редакція   |   |                        |           | Редакція змін, що передбачені проектом НКРЕКП | Пропозиція АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» | Обґрунтування |   |
| Додаток до Інструкції щодо заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП (річна)<br>«Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів» |   |                        |           |   |  |               |   |
| Результати розгляду скарги (претензії)   |   |                        |           | Не передбачено змін                           | Результати розгляду скарги (претензії)         |               | Для коректного врахування кількості скарг |
| обґрунтованість скарги (претензії)   |   | обґрунтованість скарги | відсутній |   | дата підтвердження                             |               |   |
| к  | о |                        |           |   |  | Т             |   |
|  |   |                        |           |   |  |               |   |

| Діюча редакція |    |   |   |  |    |    | Редакція змін, що передбачені проектом НКРЕКП | Пропозиція АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» |    |    |    |    |    |    | Обґрунтування |
|----------------|----|---|---|--|----|----|---|--|----|----|----|----|----|----|---------------|
|                |    | внаслідок порушень споживачем вимог нормативно-технічної документації | результати вимірювання підтверджують дотримання ОСР нормативних показників якості електричної енергії | письмова відмова споживача від скарги(претензії) |    |    |   |  |    |    |    |    |    |    |               |
| 13             | 14 | 15  | 16  | 17   | 18 | 19 |   | 13   | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |               |



10008 м.Житомир, вул. Косенка Віктора, 32/8  
телефон: (0412) 40-20-50  
факс: (0412) 40-20-44  
E-mail: kanc@co.ztoe.com.ua  
р/р UA553116470000026001300202876  
філія-Житомирське обласне управління  
АТ «Ошадбанк», МФО 311647  
Ідентифікаційний код 22048622



## АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ЖИТОМИРОБЛЕНЕРГО"

від 11.06.25р. № 040/19382  
на \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Щодо надання пропозицій

Директору Департаменту стратегічного  
розвитку та міжнародної співпраці  
Національної комісії, що здійснює  
державне регулювання у сферах енергетики та  
комунальних послуг  
Олені ГОЛЕМБІВСЬКІЙ

03057, м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19  
box@nerc.gov.ua

Надаємо зауваження та пропозиції до оприлюдненого 30.05.25р. проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП».

Додаток:

1. Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта (на 5 аркушах).

Директор з розвитку мереж

Ігор ЛІТВІН

Підг. Сергій Климчук  
(0412) 40-25-83

| ЗАУВАЖЕННЯ<br>та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
| №   | Чинна редакція   | Редакція зі змінами (НКРЕКП)  | Зауваження та пропозиції до проекту рішення  | Обґрунтування  |
| Постанова НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 «Про затвердження Кодексу систем розподілу»       |  |   |  |  |
| 1   | 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:...   | 13.2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії, у тому числі поданої через кол-центр, ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі. Письмова відповідь може бути надана за допомогою електронних засобів зв'язку із забезпеченням передачі всіх підтвердних документів, зокрема через особистий кабінет споживача (у разі наявності реєстрації) та/або інші електронні платформи, зазначені в договорі споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, або іншим каналом зв'язку, який вказаний у скарзі/зверненні/претензії споживача. Відповідь повинна містити інформацію щодо:...   | 13.2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії, у тому числі поданої через кол-центр, ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі. <u>Письмова відповідь може бути надана поштою на адресу, яка вказана у договорі на розподіл електричної енергії або</u> за допомогою електронних засобів зв'язку із забезпеченням передачі всіх підтвердних документів, зокрема через особистий кабінет споживача (у разі наявності реєстрації) та/або інші електронні платформи, зазначені в договорі споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, або іншим каналом зв'язку, який вказаний у скарзі/зверненні/претензії споживача. Відповідь повинна містити інформацію щодо:...  | При зверненні до кол-центру споживач, у більшості випадків, не вказує у своєму змісті звернення канал зв'язку для надання йому письмової відповіді. У таких випадках письмова відповідь надсилається Укрпоштою на адресу, яка вказана у договорі на розподіл електричної енергії.                                  |
| 2   | 2) у разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню:<br>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;<br>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; | 2) у разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню:<br>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;<br>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;<br>документів, що підтверджують настання форс-мажорних обставин;<br>інформації щодо застосування заходів | 2) у разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню:<br>документів, що підтверджують порушення споживачем <u>(скаржником) або іншим споживачем, обладнання генеруючих установок та/або УЗЕ якого підключено до мережі ОСР</u> , вимог цього Кодексу, зокрема якщо установки чи прилади споживача <u>(скаржника) або іншого споживача</u> 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 <u>(скаржника)</u> не відповідають показникам, визначеним цим Кодексом;<br>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 | п. 13.2.3 Кодексу систем розподілу: «...Якщо за результатами виконаних вимірювань підтверджується вплив підключеного споживачем (споживачами) устаткування, у тому числі генеруючих установок та/або УЗЕ споживачів на показники якості, скарга/звернення/претензія визнається такою, що не підлягає задоволенню.» |

|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
|   |  | <p>регулювання споживання відповідно до вимог цього Кодексу та інструкцій, затверджених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, інформування щодо яких здійснювалося на офіційному вебсайті ОСР;</p> <p>інформації щодо наявності аварійної/тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії, під час технічного обслуговування, виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії. Для цілей цієї глави визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню, здійснюється у випадках, якщо строк установлення тимчасової схеми електропостачання споживачів не перевищує 30 днів;</p>   | <p>електропостачанні; <u>результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують вплив підключеного споживачем (споживачами) устаткування, у тому числі генеруючих установок та/або УЗЕ на показники якості електричної енергії;</u></p> <p>документів, що підтверджують настання форс-мажорних обставин;</p> <p>інформації щодо застосування заходів регулювання споживання відповідно до вимог цього Кодексу та інструкцій, затверджених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, інформування щодо яких здійснювалося на офіційному вебсайті ОСР;</p> <p>інформації щодо наявності аварійної/тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії, під час технічного обслуговування, виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії. Для цілей цієї глави визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню, здійснюється у випадках, якщо строк установлення тимчасової схеми електропостачання споживачів не перевищує 30 днів;</p> |   |
| 3 | <p>13.2.11.ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 30 днів у разі можливості їх усунення простими роботами (оперативними діями персоналу ОСР) або 180 днів у разі необхідності проведення складних робіт (будівельних робіт або заміни елементів мережі).</p> <p>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</p> | <p>«13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва.</p> <p>Технічним обслуговуванням є роботи з: регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях; проведення профілактичних робіт; перевірки технічного стану контактних з'єднань проводів на вводах до будівель, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; розподілу пофазного струму навантаження; перевірки монтажу повторних заземлень ПЛ-0,4 кВ, заземлення ТП та нейтралі трансформатора</p> | <p>«13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом <del>15</del> <b>30</b> днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, <del>30 днів у разі необхідності та</del> проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва.</p> <p>Технічним обслуговуванням є роботи з: регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях; проведення профілактичних робіт; перевірки технічного стану контактних з'єднань проводів на вводах до будівель, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; розподілу пофазного струму навантаження; перевірки монтажу повторних заземлень ПЛ-0,4 кВ, заземлення ТП та нейтралі трансформатора відповідно до вимог ПУЕ тощо.</p>   | <p>Термін усунення причини недотримання показників якості електричної енергії в 15 днів є вкрай малий. Для проведення робіт з технічного обслуговування елементів мережі потрібно попередити споживачів за 5 днів, також в цю кількість днів (15) входять вихідні дні (мінімум 4) під час яких ремонтно-виробничий персонал ОСР робіт не виконує.</p> <p>Стаття 8 Закон України про звернення громадян: «...Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і</p> |



|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
|  | <p>захисних апаратів у кінцевого споживача; розподілу пофазного струму навантаження; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів; перевірки монтажу повторних заземлень ПЛ-0,4кВ, заземлення ТП та нейтралі трансформатора відповідно до вимог ПУЕ; перевірки технічного стану контактних з'єднань проводів на вводах до будівель тощо.</p> <p>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.</p> <p>Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.</p> | <p>відповідно до вимог ПУЕ тощо.</p> <p>Поточним ремонтом є роботи із: заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях; заміни проводу відгалуження від опори повітряної лінії електропередач до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередач у межах одного прогону; заміни відгалуження та/або ділянок ПЛ, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів тощо.</p> <p>Капітальним ремонтом є роботи із: заміни силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів; заміни (збільшення) перерізу і типу проводів (на наявних опорах) тощо.</p> <p>Новим будівництвом є роботи з будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій з наступним перепідключенням споживачів тощо.</p> <p>Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.</p> <p>Якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то споживачу надається відповідь, у якій зазначається інформація про стан виконання запланованих заходів щодо приведення показників якості електричної енергії у відповідність до вимог цього Кодексу та строки їх виконання, які не можуть перевищувати строки, встановлені відповідно</p> | <p>Поточним ремонтом є роботи із: заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях; заміни проводу відгалуження від опори повітряної лінії електропередач до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередач у межах одного прогону; заміни відгалуження та/або ділянок ПЛ, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів тощо.</p> <p>Капітальним ремонтом є роботи із: заміни силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів; заміни (збільшення) перерізу і типу проводів (на наявних опорах) тощо.</p> <p>Новим будівництвом є роботи з будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій з наступним перепідключенням споживачів тощо.</p> <p>Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.</p> <p>Якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то <b>такі звернення ОСР не розглядаються, відповідь на них не надається.</b> <del>споживачу надається відповідь, у якій зазначається інформація про стан виконання запланованих заходів щодо приведення показників якості електричної енергії у відповідність до вимог цього Кодексу та строки їх виконання, які не можуть</del></p> | <p>того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті...» Під час розгляду першого звернення споживачу надається вичерпна відповідь з вказанням причини неякісної напруги, заходів розроблених для усунення цих причин та кінцевий термін усунення. Підготовка та надання відповідей на повторні, розглянуті звернення є недоцільною.</p> |
|--|---|--|---|--|

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
|   |  | до цього пункту за результатами розгляду першої скарги/звернення/претензії.   | <del>перевинувати строки, встановлені відповідно до цього пункту за результатами розгляду першої скарги/звернення/претензії.</del>  |  |
| 4 | 13.2.12. ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи. | 13.2.12. ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи разом інформацією щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведеного відповідно до вимог пунктів 6.2.1 – 6.2.5 глави 6.2 розділу VI цього Кодексу та пункту 13.2.10 цієї глави, протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, що підтверджують дотримання ОСР встановлених показників якості електричної енергії. | 13.2.12. ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи.<br><b><u>Якщо в Реєстрі скарг/звернень/претензій щодо незадовільної якості електричної енергії кількість скарг/звернень/претензій від споживача, які визнані обґрунтованими, досягає трьох за період 60 днів, то разом з повідомленням про проведені роботи ОСР направляє споживачу разом інформацією щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведеного відповідно до вимог пунктів 6.2.1 – 6.2.5 глави 6.2 розділу VI цього Кодексу та пункту 13.2.10 цієї глави, протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, що підтверджують дотримання ОСР встановлених показників якості електричної енергії.</u></b><br><b><u>Результати вимірювання параметрів якості електричної енергії, які підтверджують ефективність виконання ОСР заходів з усунення причини недотримання показників якості електричної енергії є актуальними під час розгляду повторних скарг/звернень/претензій споживача протягом 60 днів після дати усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.</u></b> | ОСР не мають в наявності необхідної кількості персоналу та приладів аналізаторів якості параметрів електричної енергії для забезпечення можливості проводити вимірювання параметрів якості напруги при закритті всіх скарг/звернень/претензій щодо незадовільної якості електричної енергії.<br>Після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії та проведення вимірювання параметрів якості, ОСР будуть змушені повторно проводити вимірювання параметрів якості електричної енергії вразі надходження від споживача повторних скарг/звернень/претензій. |

ПОСТАНОВА від 12.06.2018 № 375

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

|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| 5 | <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><del>у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР;</del></p> <p><del>у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;</del></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 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування;</p> <p>у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;</p> <p>у строк 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;</p> <p>у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;</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 45 <del>30</del> днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування <b>та поточного ремонту;</b></p> <p><del>у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;</del></p> <p>у строк 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;</p> <p>у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;</p> | <p>Термін усунення причини недотримання показників якості електричної енергії в 15 днів є вкрай малий. Для проведення робіт з технічного обслуговування елементів мережі потрібно попередити споживачів за 5 днів, також в цю кількість днів (15) входять вихідні дні (мінімум 4) під час яких ремонтно-виробничий персонал ОСР робіт не виконує.</p> |
|---|---|---|--|---|





ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«Волиньобленерго»

вул. Яремчука Назарія, 4, м. Луцьк,  
Волинська обл., 43023,  
кол-центр 0 800 21 01 31,  
kanc@energy.volyn.ua  
energy.volyn.ua

Код ЄДРПОУ 00131512

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

**Юрію ВЛАСЕНКУ**

вул. Сім'ї Бродських, 19,  
м. Київ, 03057

13.06.2025

№

07.3/6-

4403

на №

від

Щодо зауважень та пропозицій до проекту,  
що має ознаки регуляторного акта, –  
постанови НКРЕКП «Про затвердження  
Змін до деяких постанов НКРЕКП»

ПрАТ «Волиньобленерго» надас зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», а саме:

- кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310;
- мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 373
- форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення, затверджених постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 374;
- порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375.

Додаток: Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта у форматі docx.

Генеральний директор

Сергій СЕВІДОВ

Кулик Наталія, 78 73 25

**Зауваження та пропозиції ПрАТ «Волиньобленерго» до проекту рішення НКРЕКП,  
що має ознаки регуляторного акта  
проекту постанови НКРЕКП "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»**

| Редакція проекту рішення НКРЕКП   | Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП  | Обґрунтування  |
|---|---|--|
| <b>Постанова НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 «Про затвердження Кодексу систем розподілу»</b>  |   |  |
| ХІІІ. Розгляд скарг та врегулювання спорів  |   |  |
| 13.2. Порядок перевірки якості електричної енергії за зверненнями/скаргами/претензіями споживачів   |   |  |
| <p>13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва.</p> <p>Технічним обслуговуванням є роботи з: регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях; проведення профілактичних робіт; перевірки технічного стану контактних з'єднань проводів на вводах до будівель, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; розподілу пофазного струму навантаження; перевірки монтажу повторних заземлень ПЛ-0,4 кВ, заземлення ТП та нейтралі трансформатора відповідно до вимог ПУЕ тощо.</p> <p>Поточним ремонтом є роботи із: заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях; заміни проводу відгалуження від опори повітряної лінії електропередач до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередач у межах одного прогону; заміни</p> | <p>Викласти абз. 1 п.13.2.11. в наступній редакції:</p> <p><b>13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту та/або технічного обслуговування елементів мережі, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва.</b></p> | <p>У пункті 13.2.11., у частині градації термінів усунення причин недотримання показників якості електричної енергії, ПрАТ «Волиньобленерго» пропонує не використовувати розмежування: «15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту», а об'єднати ці роботи: «30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту та/або технічного обслуговування елементів мережі».</p> <p>Дана пропозиція зумовлена вкрай малим терміном для планування та проведення робіт із технічного обслуговування, ураховуючи необхідність проведення замірів параметрів якості електричної енергії у споживача протягом 7 календарних днів. Зауважимо, що при для розрахунку часу проведення замірів також необхідно враховувати час на</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>відгалуження та/або ділянок ПЛ, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів тощо.</p> <p>Капітальним ремонтом є роботи із: заміни силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів; заміни (збільшення) перерізу і типу проводів (на наявних опорах) тощо.</p> <p>Новим будівництвом є роботи з будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій з наступним перепідключенням споживачів тощо.</p> <p>Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.</p> <p>Якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то споживачу надається відповідь, у якій зазначається інформація про стан виконання запланованих заходів щодо приведення показників якості електричної енергії у відповідність до вимог цього Кодексу та строки їх виконання, які не можуть перевищувати строки, встановлені відповідно до цього пункту за результатами розгляду першої скарги/звернення/претензії.</p> |  | <p>планування дати встановлення приладу, як зі сторони ОСР так і споживача, який має бути присутнім під час встановлення приладу та отримати його на відповідальне зберігання.</p> <p>Відтак, 30 днів (з урахуванням 10-12 днів для забезпечення проведення замірів параметрів якості електричної енергії) є розумним терміном усунення причин недотримання показників якості електричної енергії у разі необхідності проведення поточного ремонту та/або технічного обслуговування елементів мережі.</p> |
|---|--|---|



**Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»**

1. Рядок Т3 додатка 2 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 373, викласти в такій редакції:

«

|    |                          |   |                             |        |
|----|--------------------------|---|-----------------------------|--------|
| Т3 | Якість електропостачання | Якість електричної енергії (напруга)      | скарги/звернення/претензії  | Т3.1.1 |
|    |                          |   | не ідентифіковані споживачі | Т3.1.2 |
|    |                          |   | консультації                | Т3.1.3 |
|    |                          | Надійність (безперебійність) ропостачання |                             | Т3.2   |
|    |                          | Інше                                      |                             | Т3.3   |

1. Рядок Т3 додатка 2 до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 373, **залишити без змін:**

«

|    |                          |   |                             |        |
|----|--------------------------|---|-----------------------------|--------|
| Т3 | Якість електропостачання | Якість електричної енергії (напруга)      | не ідентифіковані споживачі | Т3.1.1 |
|    |                          |   | консультації                | Т3.1.2 |
|    |                          |   | скарги/звернення/претензії  | Т3.1.3 |
|    |                          | Надійність (безперебійність) ропостачання |                             | Т3.2   |
|    |                          | Інше                                      |                             | Т3.3   |

Оператори кол-центру вже тривалий час працюють за чинною схемою, яка є стабільною та ефективною в межах поточного функціоналу. Зміна лише нумерації тематики звернень не впливає на логіку класифікації, однак потребуватиме:

– технічного доопрацювання програмного забезпечення: налаштування шаблонів звернень та алгоритмів їхньої обробки відповідно до нової нумерації;  
– узгодження звітності до та після змін, оскільки відбудеться зміна кодів тем, яка вплине на структуру звітів.  
З огляду на зазначене вище, вважаємо за доцільне зберегти чинну систему нумерації тематики звернень.

**Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення»**

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

**3. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл**

графа 26 – дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства. Указується визначена відповідно до [пункту 13.2.11](#) глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу дата усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням строку 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності

Викласти **графу 26** в наступній редакції:

графа 26 - дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства. Указується визначена відповідно до [пункту 13.2.11](#) глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу дата усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням строку **30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту**

**Обґрунтовано у пропозиції змін до п. 13.2.11. КСР**

|  |  |   |
|--|--|---|
| проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва з дня, наступного за днем підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії;   | та/або у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва з дня, наступного за днем підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії;  |   |
| <b>Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»</b>   |  |   |
| 2. Стандарти якості надання послуг ОСР   |  |   |
| 1) у главі 2:<br>абзаци другий та третій підпункту 2 пункту 2.3 замінити чотирма новими абзацами другим – п'ятим такого змісту:<br>«у строк 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування;<br>у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;<br>у строк 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;<br>у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;»; | 2) у главі 2:<br>абзаци другий та третій підпункту 2 пункту 2.3 замінити чотирма новими абзацами другим – п'ятим такого змісту:<br>«у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного поточного ремонту та/або технічного обслуговування елементів мережі;<br>у строк 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;<br>у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;»; | <b>Обґрунтовано у пропозиції змін до п. 13.2.11. КСР</b>  |
| у пункті 2.5:<br><br>абзац третій викласти в такій редакції:<br><br>«де Т – діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл електричної енергії за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача (для побутових споживачів – фіксована ціна  | у пункті 2.5:<br><br>абзац третій викласти в такій редакції:<br><br>«де Т – діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл електричної енергії за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача»;   | В редакції ПрАТ «Волиньобленерго» пропонується для розрахунку компенсації за недотримання показників змінення напруги використовувати у формулі виключно діючий тариф на розподіл електричної енергії (Т).<br>У відповідності до ч. 4, 5 ст. 46 Закону України «Про ринок електричної енергії» оператор системи розподілу |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>на електричну енергію (з ПДВ), встановлена Кабінетом Міністрів України);»;</p> |  | <p>надає послуги з розподілу електричної енергії на підставі договорів про надання послуг з розподілу. Договори про надання послуг з розподілу є публічними договорами приєднання та укладаються на основі типових договорів, форма яких затверджується Регулятором.</p> <p><u>Оплата послуг з розподілу здійснюється за тарифами, які регулює Регулятор відповідно до затвердженої ним методики.</u> Тарифи на послуги з розподілу електричної енергії оприлюднюються операторами систем розподілу в порядку та строки, визначені нормативно-правовими актами, що регулюють функціонування ринку електричної енергії.</p> <p>Крім того, технічне обслуговування та ремонт мереж системи розподілу здійснюється за рахунок коштів від провадження господарської діяльності із розподілу електричної енергії. Разом з тим, нове будівництво, реконструкції та технічне переоснащення системи розподілу, інші заходи спрямовані, зокрема, на підвищення рівня надійності, безпеки, економічності та забезпечення ефективного функціонування активів оператора системи розподілу; розвиток системи розподілу; поліпшення якості надання послуг з розподілу</p> |
|---|--|---|



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>електричної енергії; зниження технологічних витрат електричної енергії здійснюються згідно ПП та ПРСР.</p> <p>Джерелами фінансування даних заходів, у відповідності до Постанови НКРЕКП «Про схвалення Порядку розроблення та подання на схвалення планів розвитку систем розподілу та інвестиційних програм операторів систем розподілу» від 4 вересня 2018 року N 955 є: амортизація; прибуток на виробничі інвестиції або прибуток (обов'язкові реінвестиції); запланований обсяг надходжень за перетоки реактивної електричної енергії; частина від запланованого на прогностичний період обсягу прибутку, пов'язаного зі зменшенням фактичних технологічних витрат електричної енергії (для операторів систем розподілу, до яких застосовується методологія тарифоутворення "витрати +"), що виникають при її розподілі електричними мережами, порівняно з прогнозованими, розрахованого за фактичним балансом електричної енергії попереднього періоду та прогнозною ціною закупівлі технологічних витрат електричної енергії у прогностичному періоді.</p> <p>Відтак, дохідна частина оператора системи розподілу в частині провадження діяльності з розподілу електричної енергії базується</p> |
|--|--|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>виключно на тарифі на послуги з розподілу електричної енергії, що є лише складовою частиною фіксованої ціни на електричну енергію, що встановлена Кабінетом Міністрів України. Саме цей дохід використовується ОСР для ремонту, технічного обслуговування та розвитку мереж.</p> <p>Разом з тим зауважуємо, що статтею 509 Цивільного кодексу України встановлено поняття зобов'язання та підстави його виникнення. Так, згідно ч. 1. зобов'язанням є правовідношення, в якому одна сторона (боржник) зобов'язана вчинити на користь другої сторони (кредитора) певну дію (передати майно, виконати роботу, надати послугу, сплатити гроші тощо) або утриматися від вчинення певної дії (негативне зобов'язання), а кредитор має право вимагати від боржника виконання його обов'язку. Зобов'язання виникають з підстав, встановлених статтею 11 цього Кодексу, у тому числі договори та інші правочини; завдання майнової (матеріальної) та моральної шкоди іншій особі. Разом з тим, ч. 3 ст. 509 ЦКУ визначено, що <b>зобов'язання має ґрунтуватися на засадах добросовісності, розумності та справедливості.</b></p> |
|--|--|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>Враховуючи вищевикладене, використання тарифу на розподіл електроенергії (а не фіксованої ціни на електричну енергію) для розрахунку компенсації оператором системи розподілу споживачу є розумним та справедливим.</p> |
|--|--|--|



**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
“ЛВІВОбЛЕНЕРГО”**

📍 **Поштова адреса:**  
вул. Сяйво, 10  
м. Львів, 79052

📍 **Юридична адреса:**  
вул. Козельницька, 3  
м. Львів, 79026  
ЄРДПОУ 00131587

☎️ (032) 239-21-13  
🖨️ (032) 239-21-14  
✉️ [kanc@loe.lviv.ua](mailto:kanc@loe.lviv.ua)  
🌐 [www.loe.lviv.ua](http://www.loe.lviv.ua)

№ 130-07-3946 від 06.06.2025 р.

**Голові Національної комісії, що  
здійснює державне регулювання  
у сферах енергетики та  
комунальних послуг Юрію  
ВЛАСЕНКУ**  
03057, м. Київ, вул. Сім'ї  
Бродських, 19

**Про надання пропозицій**

Надсилаємо Вам пропозиції до Проекту постанови НКРЕКП "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП" згідно повідомлення, опублікованого 30.05.25 року.

**Заступник технічного  
директора з високовольтних  
мереж**

**Олег ХАЛАВКА**

Виконавець: М. Кушнір тел. 239-24-44



Документ <https://loe.idoc.com.ua/share/nID=224852058&sSecret=c6cd51f8-907d-4de2-ab52-710831822c59>  
[Посилання на документ](https://loe.idoc.com.ua/share/nID=224852058&sSecret=c6cd51f8-907d-4de2-ab52-710831822c59)



**Пропозиції ПрАТ «Львівобленерго»  
до проекту постанови НКРЕКП "Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»**

| №  | Чинна редакція   | Редакція зі змінами | <b>Пропозиції ПрАТ «Львівобленерго»</b><br>(обґрунтування)   |
|--|--|---------------------|--|
| <b>Постанова НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 «Про затвердження Кодексу систем розподілу»</b> |  |                     |  |
| Х. Робота системи розподілу в надзвичайних ситуаціях в ОЕС України                                 |  |                     |  |
| 10.5. Заходи з регулювання споживання  |  |                     |  |
| 10.5.11  | <p>10.5.11. ОСР мають забезпечити:</p> <p>...</p> <p>Інформація щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу ОСР, але не пізніше ніж через 60 хвилин після початку перерви.</p> |                     | <p>10.5.11. ОСР мають забезпечити:</p> <p>...</p> <p>Інформація щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу ОСР, але не пізніше ніж через <b>360</b> хвилин після початку перерви.</p> <p><i>(Отримання даних диспетчерським персоналом ОСР про підтвердження перерви по причині пошкодження в мережі 0,4 кВ та РУ-6-10 кВ ТП здійснюється повідомленням від оперативно-виїзних чи ремонтних бригад по факту обстеження даних електроустановок. Зона обслуговування, характеристика місцевості та умови доїзду, к-сть технологічних порушень, вимоги ПБЕЕ, у більшості випадків, не дозволяють обстежити електроустановки до 60 хвилин. Одночасно, інформація щодо перерв тривалістю понад годину не може бути розміщена до 60 хвилин після початку перерви. Розміщення інформації про ймовірність перерви з вказанням прогнозованого часу відновлення електропостачання, яка не підтверджена будь яким способом, з наступною актуалізацією непідтверджених даних кожні 60 хвилин може викликати зростання</i></p> |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  |   |  | <i>звернень/скарг/претензій споживачів щодо неправдивих даних про перерви в електропостачанні. Об'єктивним часом розміщення інформації при значних аварійних перервах вважаємо 6 годин.)</i>  |
| XI. Доступ до системи розподілу та послуги з розподілу електричної енергії |   |  |   |
| 11.5. Обмеження, припинення та відновлення розподілу електричної енергії   |   |  |   |
| 11.5.10  | <p>11.5.10. ОСР має право припиняти/обмежувати розподіл електричної енергії на час проведення планових ремонтів електроустановок та електричних мереж системи розподілу та проведення системних випробувань, здійснивши відповідні погодження та попередження відповідно до вимог цього Кодексу.</p> <p>Тривалість планової перерви в електропостачанні не повинна перевищувати сумарно 12 годин на добу та 6 годин у зимові місяці, крім планових перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, наданою Регулятору, та/або при реалізації договорів про приєднання до електричних мереж системи розподілу згідно з чинними нормативними документами. Тривалість таких перерв не повинна перевищувати 24 годин та 8 годин у зимові місяці у разі неможливості забезпечення резервним живленням.</p> |  | <p>11.5.10. ОСР має право припиняти/обмежувати розподіл електричної енергії на час проведення планових ремонтів електроустановок та електричних мереж системи розподілу та проведення системних випробувань, здійснивши відповідні погодження та попередження відповідно до вимог цього Кодексу.</p> <p>Тривалість планової перерви в електропостачанні не повинна перевищувати сумарно 12 годин на добу та 6 годин у зимові місяці, крім планових перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР, <b>річною програмою ремонтів ОСР, наданою Регулятору та/або вимогами центральних органів виконавчої влади (Держенергонагляд, Держпраці, тощо) та/або при реалізації договорів про приєднання до електричних мереж системи розподілу чи перенесення (перевлаштування) об'єктів електроенергетики</b> згідно з чинними нормативними документами. Тривалість таких перерв не повинна перевищувати 24</p> |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  |   | годин та 8 годин у зимові місяці у разі неможливості забезпечення резервним живленням.   |
| ХІІІ. Розгляд скарг та врегулювання спорів  |  |   |  |
| 13.2. Порядок перевірки якості електричної енергії за зверненнями/скаргами/претензіями споживачів |  |   |  |
| 13.2.2  | <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>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</p> | <p>13.2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії, <b>у тому числі поданої через кол-центр</b>, ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі. <b>Письмова відповідь може бути надана за допомогою електронних засобів зв'язку із забезпеченням передачі всіх підтвердних документів, зокрема через особистий кабінет споживача (у разі наявності реєстрації) та/або інші електронні платформи, зазначені в договорі споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії. Відповідь повинна містити інформацію щодо:</b></p> <p>....</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</p> | <p>13.2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії, <b>у тому числі поданої через кол-центр</b>, ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі. <b>Письмова відповідь може бути надана за допомогою електронних засобів зв'язку із забезпеченням передачі всіх підтвердних документів, зокрема через особистий кабінет споживача (у разі наявності реєстрації) та/або інші електронні платформи, зазначені в договорі споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, або іншим каналом зв'язку, який вказаний у скарзі/зверненні/претензії споживача. Відповідь повинна містити інформацію щодо:</b></p> <p>....</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</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>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><b>відсутній</b></p> | <p>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>документів, що підтверджують настання форс-мажорних обставин;</p> <p>інформації щодо застосування заходів регулювання споживання відповідно до вимог цього Кодексу та інструкцій, затверджених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, інформування щодо яких здійснювалося на офіційному вебсайті ОСР;</p> <p>інформації щодо тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії або під час технічного обслуговування, або виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії. Для цілей цієї глави визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню здійснюється у випадках, якщо строк установлення тимчасової схеми електропостачання споживачів не</p> | <p>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>документів, що підтверджують настання форс-мажорних обставин;</p> <p>інформації щодо застосування заходів регулювання споживання відповідно до вимог цього Кодексу та інструкцій, затверджених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, інформування щодо яких здійснювалося на офіційному вебсайті ОСР;</p> <p>інформації щодо тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок аварії або під час технічного обслуговування, або виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії. Для цілей цієї глави визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню здійснюється у випадках, якщо строк установлення тимчасової схеми електропостачання споживачів не перевищує:</p> |
|---|--|---|



|         |   | перевищує 30 днів.  | <b>30 днів внаслідок аварії чи при проведенні простих робіт;<br/>180 днів – при проведенні складних робіт.</b>  |
|---------|---|---|---|
| 13.2.11 | <p>13.2.11.ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 30 днів у разі можливості їх усунення простими роботами (оперативними діями персоналу ОСР) або 180 днів у разі необхідності проведення складних робіт (будівельних робіт або заміни елементів мережі).</p> <p>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.</p> <p>Складними можуть бути роботи з: будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій; заміни силового</p> | <p>13.2.11. ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом <b>15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності здійснення нового будівництва.</b></p> <p><b>Технічне обслуговування: роботи з регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях; проведення профілактичних робіт; перевірки технічного стану контактних з'єднань проводів на вводах до будівель, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; розподілу пофазного струму навантаження; перевірки монтажу повторних заземлень ПЛ-0,4 кВ, заземлення ТП та нейтралі трансформатора відповідно до вимог ПУЕ, тощо.</b></p> <p><b>Поточний ремонт: роботи з заміни комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях, заміни проводу відгалуження від опори повітряної лінії електропередач до вводу в будинок споживача та/або заміни проводу на ділянці повітряної лінії електропередач у межах одного прогону; заміни відгалуження та/або ділянок ПЛ, комутаційних та захисних</b></p> | <p>13.2.11.ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 30 днів у разі можливості їх усунення простими роботами (оперативними діями персоналу ОСР) або 180 днів у разі необхідності проведення складних робіт (будівельних робіт або заміни елементів мережі).</p> <p>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, <b>комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача, тощо.</b></p> <p>Складними можуть бути роботи з: будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій <b>з наступним перепідключенням</b></p> |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | <p>трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів.</p> | <p>апаратів у кінцевого споживача; ремонту кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів, тощо.</p> <p>Капітальний ремонт: роботи із заміни силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів, заміна (збільшення) перерізу і типу проводів (на наявних опорах), тощо.</p> <p>Нове будівництво: роботи з будівництва нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій з наступним перепідключенням споживачів, тощо.</p> | <p><b>споживачів, заміни силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонту кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів, заміни (збільшення) перерізу і типу проводів (на наявних опорах), тощо.</b></p> <p><i>(Для виконання робіт протягом 15 днів, які передбачені в пропонованих змінах не враховано, що дані роботи необхідно виконувати на вимкнених електроустановках, а відтак ОСР має попередити про припинення розподілу електричної енергії користувачів. Інформування необхідно здійснювати не пізніше ніж за 5 календарних днів до початку перерви, що займає 30% відведеного часу. Також необхідно врахувати, що потрібно провести вимірювання параметрів якості електричної енергії в точці розподілу (перед цим попередити користувачів про припинення розподілу електричної енергії), як правило вказані вимірювання для якісної оцінки параметрів напруги (при незадовільних результатах вимірювань) необхідно здійснювати повноцінно від одного до трьох днів. Враховуючи наведене, провести роботи у запропоновані терміни 15 днів є вкрай проблематично (встановлення приладу для оцінки якості електричної 6-й день, проведення вимірювань 7-10 день, проведення робіт в мережах на 15-й останній за «ідеальних» умов). Також необхідно враховувати, що виконання робіт у вказані обмежені терміни негативно впливатиме на організацію планових ремонтних робіт в</i></p> |
|--|---|---|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>мережах.</p> <p>Термін 180 днів – мінімально можливий строк для реального будівництва, за умови якщо вся документація та погодження наявні. Плани капремонтів є частиною довгострокових планів розвитку, також нове будівництво вимагає повного проєктного циклу (необхідність погоджень із органами місцевого самоврядування, отримання дозволів на роботи та оформлення сервітутів, проведення відкритих торгів, укладення договорів і постачання матеріалів, також необхідно враховувати, що тендери можуть бути оскаржені, проєкти – відхилені, тощо.). Законом «Про публічні закупівлі» будь-яка закупівля товарів/робіт/послуг має пройти тендерні процедури з оприлюдненням оголошення, збором заявок та їх оцінкою. Доставка специфічного обладнання (трансформаторів, щитів, кабелів тощо) може займати від кількох тижнів до кількох місяців, особливо якщо постачальник виготовляє на замовлення. Таким чином, навіть якщо ремонт включає «просто» заміщення елементів мережі, строк початку виконання робіт часто відкладається на 1–3 місяці через закупівлі та логістику.</p> <p>Додатково необхідно дотримуватись технічних стандартів безпеки якості монтажу, що іноді ускладнює швидке проведення робіт в термін до 60 днів (потрібні додаткові заходи захисту, спеціальні матеріали, тощо). При проведенні ремонтних робіт необхідно також враховувати сезонні обмеження (у зимовий період при стійких морозах та</p> |
|--|--|--|

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.</p> <p><b>відсутній</b></p> | <p>Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.</p> <p><b>Якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості</b></p> | <p><i>снігопадах проведення певних робіт неможливе або вкрай утруднене (вимагають особливих підготовчих заходів або переносяться на тепліший сезон). Останній етап робіт (монтаж випробування, введення в експлуатацію) також потребує часу та погоджень. Обсяг виконання пропонованих робіт по капітальному ремонту тотожний новому будівництву (60 днів – непропорційно до аналогічного обсягу робіт у категорії «нове будівництво» із термін реалізації 180 днів). Відтак запропоновані зміни до КСР не враховують економічні, технічні та адміністративні обмеження ОСР. Враховуючи наведене, доцільно залишити чинну редакцію із визначеннями (30/180 днів). Будь-яке скорочення строків потребує додаткового врахування законодавчих вимог та практичних обмежень для дотримання норм безпеки та якості.)</i></p> <p>Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.</p> <p><b>Якщо протягом строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії надходять повторні</b></p> |
|--|---|---|--|



|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | електричної енергії надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то споживачу протягом 15 днів надається відповідь, у якій зазначається інформація про стан виконання запланованих заходів щодо приведення показників якості електричної енергії у відповідність до вимог цього Кодексу та строки їх виконання, які не можуть перевищувати строки, встановлені відповідно до цього пункту за результатами розгляду першої скарги/звернення/претензії.  | скарги/звернення/претензії від такого споживача, то споживачу протягом 15 днів надається відповідь, у якій зазначається інформація про стан виконання запланованих заходів щодо приведення показників якості електричної енергії у відповідність до вимог цього Кодексу та строки їх виконання, які не можуть перевищувати строки, встановлені відповідно до цього пункту за результатами розгляду першої скарги/звернення/претензії.  |
|  | 13.2.12. ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи. | 13.2.12. ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи <b>разом з результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведеними відповідно до вимог пунктів 6.2.1 - 6.2.5 глави 6.2 розділу VI цього Кодексу та пункту 13.2.10 цієї глави протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, що підтверджують дотримання ОСР встановлених показників якості електричної енергії.</b> | 13.2.12. ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи <b>разом з результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведеними відповідно до вимог пунктів 6.2.1 - 6.2.5 глави 6.2 розділу VI цього Кодексу та пункту 13.2.10 цієї глави протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, що підтверджують дотримання ОСР встановлених показників якості електричної енергії або отримує відмову споживача в письмовому вигляді від скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії та отримання компенсації.</b> |
| Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів |  |   |  |

| електричної енергії кол-центрами» |  |                                     |                                 |        |  |  |   |                          |                                      |                            |                             |        |  |  |  |
|-----------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------|--------|--|--|---|--------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------|--|--|--|
|                                   | ТЗ   | Якість електропостачання            | Якість електроенергії (напруга) | ТЗ.1   |  |  | ТЗ  | Якість електропостачання | Якість електричної енергії (напруга) | скарги/звернення/претензії | ТЗ.1.1                      |        |  |  |  |
|                                   |  |                                     | не ідентифіковані споживачі     | ТЗ.1.1 |  |  |   |                          |                                      |                            | не ідентифіковані споживачі | ТЗ.1.2 |  |  |  |
|                                   |  |                                     | Консультації                    | ТЗ.1.2 |  |  |   |                          |                                      |                            | консультації                | ТЗ.1.3 |  |  |  |
|                                   |  |                                     | скарги/звернення/претензії      | ТЗ.1.3 |  |  |   |                          |                                      |                            |                             |        |  |  |  |
|                                   |  |                                     |                                 |        |  |  | Надійність (безперебійність) електропостачання  |                          | ТЗ.2                                 |                            |                             |        |  |  |  |
|                                   |  |                                     |                                 |        |  |  | Інше  |                          | ТЗ.3                                 |                            |                             |        |  |  |  |
|                                   | Постанова НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення»                       |                                     |                                 |        |  |  |   |                          |                                      |                            |                             |        |  |  |  |
|                                   | ІНСТРУКЦІЯ щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів»       |                                     |                                 |        |  |  |   |                          |                                      |                            |                             |        |  |  |  |
|                                   | 3. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл   |                                     |                                 |        |  |  |   |                          |                                      |                            |                             |        |  |  |  |
|                                   |  | графа 4 - ІЕС-код;<br><br>відсутній |                                 |        |  |  | графа 4 - ІЕС-код;<br><br>графа 5 - Диспетчерська назва обладнання, до якого приєднаний споживач; |                          |                                      |                            |                             |        |  |  |  |
|                                   | графа 14 - 17 - обґрунтованість скарги/звернення/претензії. Указується "х" у графі 14, якщо визнається факт недотримання параметрів якості електричної енергії, та у графах 15 - |                                     |                                 |        |  | графа 15 - 21 - обґрунтованість скарги/звернення/претензії. Указується "х" у графі 15, якщо визнається факт недотримання параметрів якості електричної енергії, та |   |                          |                                      |                            |                             |        |  |  |  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  | 17 відповідно до причини відхилення скарги, якщо скарга/звернення/претензія визнана такою, що не підлягає задоволенню;   | у графах 16 - 21 відповідно до причини відхилення скарги, якщо скарга/звернення/претензія визнана такою, що не підлягає задоволенню;   |   |
|  | <p>графа 20 - вид робіт, необхідних для усунення причин незадовільної якості електричної енергії (прості/складні). Вказується вид робіт "прості" або "складні".</p> <p>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, 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 трансформаторної підстанції та нейтралі трансформатора відповідно до вимог Правил улаштування електроустановок, затверджених наказом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 21 липня 2017 року № 476; перевірки технічного стану контактних з'єднань проводів на вводах до будівель тощо.</p> | <p>графа 24 - вид робіт, необхідних для усунення причин незадовільної якості електричної енергії (технічне обслуговування/поточний ремонт/капітальний ремонт/нове будівництво). Вказується вид робіт «технічне обслуговування» або «поточний ремонт», або «капітальний ремонт», або «нове будівництво» згідно з положеннями глави 13.2 Кодексу систем розподілу.</p> | <p>графа 24 - вид робіт, необхідних для усунення причин незадовільної якості електричної енергії (прості/складні). Вказується вид робіт "прості" або "складні".</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <p>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;</p> <p>До простих належать роботи з усунення причин недотримання показників якості електричної енергії, які можливо здійснити оперативними діями персоналу ліцензіата. Такими можуть бути регулювання рівня напруги на трансформаторних підстанціях; заміна комутаційних та захисних апаратів на трансформаторних підстанціях, профілактичні роботи; заміна відгалуження, комутаційних та захисних апаратів у кінцевого споживача; ремонт кабельних і повітряних ліній без заміни існуючих елементів тощо.</p> <p>До складних належать роботи з усунення причин недотримання показників якості електричної енергії у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів електричної мережі. Такими можуть бути: будівництво нових ліній електропередачі, ділянок ліній, трансформаторних підстанцій; заміна силового трансформатора на трансформаторній підстанції; ремонт кабельних і повітряних ліній із заміною існуючих елементів;</p> |   |  |
|  | графа 18 - документи, які підтверджують  | графа 22 - документи, які підтверджують |  |



|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню. Указуються факти, на основі яких скарга визнана такою, що не підлягає задоволенню (документи, що підтверджують порушення споживачем вимог Кодексу систем розподілу, зокрема якщо установки чи прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам приєднання, що їх встановили державні органи влади або ОСР, та нормативно-технічним документам, внаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживачу не відповідають параметрам, визначеним Кодексом систем розподілу; результати вимірювань параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання ліцензіатом нормативних показників якості електричної енергії, які проведені відповідно до вимог <u>пунктів 6.2.1-6.2.5</u> глави 6.2 та пункту 13.2.10 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні);</p> | <p>визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню. Указуються факти, на основі яких скарга визнана такою, що не підлягає задоволенню (документи, що підтверджують порушення споживачем вимог Кодексу систем розподілу, зокрема якщо установки чи прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам приєднання, що їх встановили державні органи влади або ОСР, та нормативно-технічним документам, внаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживачу не відповідають параметрам, визначеним Кодексом систем розподілу; результати вимірювань параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання ліцензіатом нормативних показників якості електричної енергії, які проведені відповідно до вимог <u>пунктів 6.2.1-6.2.5</u> глави 6.2 та пункту 13.2.10 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні, <b>документів, що підтверджують настання форс-мажорних обставин; інформації щодо застосування заходів регулювання споживання відповідно до вимог цього Кодексу та інструкцій, затверджених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, інформування щодо яких здійснювалося на офіційному вебсайті ОСР; інформації щодо тимчасової схеми електропостачання споживачів внаслідок</b></p> |  |
|---|--|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | аварії або під час технічного обслуговування, або виконання будівельних робіт на дату скарги/звернення/претензії);   |  |
|  | графа 21 - дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства. Указується визначена відповідно до <a href="#">пункту 13.2.11</a> глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу дата усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням строку 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ліцензіата та 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів електричної мережі з дня, наступного за днем підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії; | <b>графа 25</b> - дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства. Указується визначена відповідно до <a href="#">пункту 13.2.11</a> глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу дата усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням строку <b>15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування елементів мережі, 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту, 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту або 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва</b> з дня, наступного за днем підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії; | графа 21 - дата усунення причин незадовільної якості електричної енергії відповідно до законодавства. Указується визначена відповідно до <a href="#">пункту 13.2.11</a> глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу дата усунення причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням строку 30 днів у разі можливості <b>проведення простих робіт</b> та 180 днів у разі необхідності проведення <b>складних робіт</b> ; |
|  |  | Додаток у новій редакції   |  |

## ІНСТРУКЦІЯ щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання»

### 1. Загальні положення

|      |   |  |   |
|------|---|--|---|
| 1.3. | 1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:<br><br>...<br>перерва внаслідок форс-мажорних обставин - перерва внаслідок виникнення надзвичайних і непереборних обставин, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених |  | 1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:<br><br>...<br>перерва внаслідок форс-мажорних обставин - перерва внаслідок виникнення надзвичайних і непереборних обставин, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами |
|------|---|--|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>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. Засвідчення форс-мажорних обставин має бути підтверджене у порядку, встановленому законодавством. Винятковими погодними</p> |  | <p>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. Засвідчення форс-мажорних обставин має бути підтверджене у порядку, встановленому законодавством. Винятковими погодними умовами вважаються умови, за яких зафіксовані</p> |
|--|--|--|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>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. Також, підтвердним документом є довідка з інших організацій, 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 повірку в державних центрах метрології та стандартизації;</p> |  | <p>величини інтенсивності та тривалості вітру та/або дощу, та/або снігу, та/або ожеледі, <b>та/або грози</b> досягають значень небезпечних та або стихійних метеорологічних явищ, визначених Українським гідрометеорологічним центром Державної служби України з надзвичайних ситуацій. <b>При цьому, перерва внаслідок грози вважається перервою внаслідок форс-мажорних обставин, за умов знеструмлення 10 і більше об'єктів електромереж або 50 тис. точок комерційного обліку в регіоні фіксації метеорологічних умов у відповідному часовому проміжку.</b></p> <p>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, підтвердним документом є довідка з інших організацій, 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 повірку в державних центрах метрології та стандартизації;</p> <p><i>(Аналіз перерв в електропостачанні показав, що проходження грозового фронту, який досягає значень небезпечних та або</i></p> |
|---|--|--|



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | стихійних метеорологічних явищ, визначених Українським гідрометеорологічним центром Державної служби України з надзвичайних ситуацій, спричиняє масові вимкнення об'єктів електромережі 0,4 – 110 кВ. При цьому, величини інтенсивності вітру та/або дощу можуть не досягати значень небезпечних та або стихійних метеорологічних явищ. Враховуючи вище зазначене, вважаємо доцільним незаплановані (аварійні) перерви внаслідок знеструмлення 10 і більше об'єктів електромереж або 100 тис. точок комерційного обліку в регіоні фіксації метеорологічних умов (зоні розташування метеорологічних станцій) приймати як перерви внаслідок форс-мажорних обставин.) |
|--|--|--|--|

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

| 2. Стандарти якості надання послуг ОСР |  |   |  |
|--|--|---|--|
| 2.3                                    | <p>2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:</p> <p>1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;</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</p> | <p>2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:</p> <p>1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;</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,</p> | <p>2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:</p> <p>1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;</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</p> |

|     |   |  |   |
|-----|---|--|---|
|     | <p>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 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;</p>  | <p>наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:</p> <p><b>у строк 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування;</b></p> <p><b>у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;</b></p> <p><b>у строк 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;</b></p> <p><b>у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;</b></p> | <p>отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:</p> <p>у строк 30 днів у разі можливості <b>проведення простих робіт;</b></p> <p>у строк 180 днів у разі необхідності проведення <b>складних робіт;</b></p> |
| 2.4 | <p>2.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСР надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірах, наведених у додатку 1 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених у главі 6 цього Порядку.</p> | <p>2.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСР надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірах, наведених у додатку 1 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених у <b>главі 7</b> цього Порядку.</p>         |   |
| 2.5 | <p>2.5. Сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою</p>  | <p>2.5. Сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою:</p>  |   |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <p><math>K = 0,25 \times T \times Q \times d,</math></p> <p>де Т - діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача;</p> <p>Q - середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;</p> <p>d - кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.</p> <p><b>відсутній</b></p> | <p><math>K = 0,25 \times T \times Q \times d,</math></p> <p>де Т - діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл електричної енергії за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача (для побутових споживачів – фіксована ціна на електричну енергію (з ПДВ), встановлена Кабінетом Міністрів України);</p> <p>Q - середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;</p> <p>d - кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.</p> <p><b>Якщо недотримано гарантований стандарт, визначений підпунктом 2 пункту 2.3 цієї глави, то сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою:</b></p> <p><math>K = 0,5 \times T \times Q \times d,</math></p> |  |
|--|--|---|--|

|     |  |  |  |
|-----|--|--|--|
| 2.9 | відсутній  | <p><b>2.9. Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів визначених підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави, розраховується за формулою:</b></p> $K_n = K_m + 10 \times ((t_{f,xb} - t_{n,xb})/60),$ <p>де <math>K_m</math> - мінімальний розмір суми компенсації, встановлений за недотримання гарантованих стандартів, визначених підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави, який становить 300 грн - для побутового споживача, 500 грн - для малого непобутового споживача, 700 грн - для непобутового споживача;</p> <p><math>t_{n,год}</math> – допустима тривалість відновлення електропостачання після початку перерви, визначена підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави;</p> <p><math>t_{f,год}</math> – фактична тривалість відновлення електропостачання після початку перерви;</p> |  |
|     | 3. Стандарти якості надання послуг ОСП   |  |  |
| 3.3 | 3.3. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСП надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірі 10000,00 гривень та відповідно до процедур, визначених | 3.3. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСП надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірі 10000,00 гривень та відповідно до процедур, визначених главою 7 цього  |  |



|     |  |  |  |
|-----|--|--|--|
|     | главою 6 цього Порядку.  | Порядку.   |  |
|     | 5. Стандарти якості надання послуг ОМСП  |  |  |
| 5.2 | <p>5.2. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСП належать:</p> <p>1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;</p> <p>2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОМСП став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОМСП уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:</p> <p>у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОМСП;</p> <p>у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;</p> | <p>5.2. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСП належать:</p> <p>1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;</p> <p>2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОМСП став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОМСП уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:</p> <p><b>у строк 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування;</b></p> <p><b>у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;</b></p> <p><b>у строк 60 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;</b></p> <p><b>у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;</b></p> |  |

|     |   |  |  |
|-----|---|--|--|
| 5.4 | <p>5.4. У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг щодо дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу, ОМСР надає споживачу компенсацію (К), розмір якої розраховується за формулою</p> $K = 0,25 \times T \times Q \times d,$ <p>де Т - діючий у розрахунковому місяці розмір плати за послуги з розподілу електричної енергії ОМСР відповідно до договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, укладеного між споживачем та ОМСР;</p> <p>Q - середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;</p> <p>d - кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОМСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.</p> <p><b>відсутній</b></p> | <p>5.4. У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг щодо дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу, ОМСР надає споживачу компенсацію (К), розмір якої розраховується за формулою</p> $K = 0,25 \times T \times Q \times d,$ <p>де Т - діючий у розрахунковому місяці розмір плати за послуги з розподілу електричної енергії ОМСР відповідно до договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, укладеного між споживачем та ОМСР;</p> <p>Q - середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;</p> <p>d - кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОМСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.</p> <p><b>Якщо недотримано гарантований стандарт, визначений підпунктом 2 пункту 5.2 цієї глави, то сума компенсації</b></p> |  |
|-----|---|--|--|

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | <p>за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 5.2 цієї глави) розраховується за формулою:</p> $K = 0,5 \times T \times Q \times d,$   |  |
|  | <p>6. Звільнення оператора системи або електропостачальника від обов'язку надання компенсації</p>   |   |  |
|  | <p>6.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР не надається у випадках:</p> <p>1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними:</p> <p>форс-мажорними обставинами;</p> <p>діями споживача або третіх осіб (крім випадків, зазначених у пунктах 5.5-5.7 цієї глави), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні в розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії;</p> <p>застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом систем розподілу;</p> | <p>6.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР не надається у випадках:</p> <p>1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними:</p> <p>форс-мажорними обставинами;</p> <p>діями споживача або третіх осіб (крім випадків, зазначених у пунктах 6.6-6.8 цієї глави), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні в розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії;</p> <p>застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом систем розподілу;</p> |  |
|  | <p>7. Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання</p>   |   |  |
|  | <p>7.1. ОСР (ОМСР) надає споживачу</p>  | <p>7.1. ОСР (ОМСР) надає споживачу</p>  |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:</p> <p>.....</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 недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.</p>                   | <p>компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:</p> <p>.....</p> <p>2) шляхом урахування суми відповідної компенсації в розрахунках з чинним електропостачальником у випадках та порядку, визначених <b>пунктом 7.8</b> цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.</p>  |  |
|  | <p>7.4. ОСП надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації:</p> <p>.....</p> <p>2) в розрахунках з 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>7.4. ОСП надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації:</p> <p>.....</p> <p>2) в розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених <b>пунктом 7.8</b> цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.</p>                                  |  |
|  | <p>8.7. Електропостачальник, ОСР, ОСП та ОМСР щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своїх офіційних вебсайтах інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання за формами, наведеними в додатках 6-8 до цього Порядку.</p> <p>.....</p> <p>Інформація надсилається ліцензіатами до</p> | <p>8.7. Електропостачальник, ОСР, ОСП та ОМСР щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своїх офіційних вебсайтах інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання за формами, наведеними в додатках 6-8 до цього Порядку.</p> <p>.....</p> <p>Інформація надсилається ліцензіатами до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі</p> |  |



|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» на адреси: <a href="mailto:sqr@nerc.gov.ua">sqr@nerc.gov.ua</a> (для електропостачальників) та <a href="mailto:sqr_n@nerc.gov.ua">sqr_n@nerc.gov.ua</a> (для ОСР та ОСП), у двох примірниках:</p> <p>з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги»;</p> <p>без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.</p> | <p>«xls» або «xlsx» на адреси: <a href="mailto:sqr@nerc.gov.ua">sqr@nerc.gov.ua</a> (для електропостачальників) та <a href="mailto:sqr_n@nerc.gov.ua">sqr_n@nerc.gov.ua</a> (для ОСР, <b>ОМСР</b> та ОСП), у двох примірниках:</p> <p>з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги»;</p> <p>без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.</p> |  |
| <b>Інструкція щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання» затверджена Постановою</b> |   |  |  |
|  |   |  |  |
|  |   |  |  |
|  |   |  |  |

№ \_\_\_\_\_

Про внесення змін до постанов НКРЕКП

Відповідно до повідомлення НКРЕКП № 118 від 30.05.2025 про оприлюднення проєкту рішення, що має ознаки регуляторного акта – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», надаємо пропозиції до проєкту постанови в частині внесення змін до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375, за формою згідно з додатком 1 до Порядку проведення відкритого обговорення проєктів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 30.06.2017 № 866.

Додаток: Пропозиції змін до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 – на 1 арк. у 1 прим.

Директор з забезпечення обліку  
та єдності вимірювань

Постригань О.Ю.

Кондраток В.В. 0509257228



ДОКУМЕНТ ПІДПИСАНО КЕП

Сертифікат 5E984D526F82F38F04000000254E1F01DD3D6905

Підписувач ПОСТРИГАНЬ ОЛЕКСАНДР ЮРІЙОВИЧ

Дійсний з 13.09.2024 16:41:01 по 13.09.2025 23:59:59

НЕК "Укренерго"



Вих. № 01/38622

від 20.06.2025

№19568/1-25 від 23.06.2025

**Додаток 1**  
**до Порядку проведення відкритого**  
**обговорення проектів рішень**  
**Національної комісії, що здійснює**  
**державне регулювання у сферах**  
**енергетики та комунальних послуг**

**Пропозиції змін до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання,**  
**затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375**

| Редакція проекту рішення НКРЕКП | Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП  | Обґрунтування  |
|---------------------------------|---|--|
| Положення відсутнє              | <p>Розділ 6. «Звільнення оператора системи або електропостачальника від обов'язку надання компенсації» доповнити пунктом 6.9 такого змісту:</p> <p><i>«6.9. Тимчасово, на період дії воєнного стану в Україні та протягом 60 днів після його припинення чи скасування ОСР, території ліцензійної діяльності яких розташовані в адміністративних областях України, де можливі бойові дії, територіях активних бойових дій та/або території активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, визначених згідно з наказом Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 28 лютого 2025 року № 376, звільняється від надання компенсації, якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1, 2, 4 та 5 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, виникло з вини ОСР.»</i></p> <p>У зв'язку з цим пункт 6.9 вважати відповідно пунктом 6.10.</p> | <p>Через повномасштабну військову агресію була пошкоджена та суттєво змінилася системоутворююча мережа 220 -750 кВ ОЕС України. Під час неодноразових ракетних та артилерійських обстрілів електростанцій та підстанцій було пошкоджено значну кількість обладнання, що суттєво ускладнило та обмежило процес регулювання напруги в мережі як ОСП, так і в прилеглій мережі ОСР в Харківській, Полтавській та Сумській областях. НЕК «Укренерго» застосовує всі можливі заходи з регулювання рівнів напруги, в тому числі шляхом зміни положень РПН автотрансформаторів на підстанціях системи передачі, зміни конфігурації мережі, відключення в резерв недовантажених ПЛ 330-750 кВ, тощо. Як тимчасовий захід, також виконується переміщення наявних засобів компенсації реактивної потужності на підстанції, що розташовані в найбільш критичних, з точки зору рівнів напруги, частинах ОЕС України. Водночас, такі заходи мають тимчасовий характер та не можуть кардинально змінити ситуацію в ОЕС України. Враховуючи, що вищезазначені порушення показників якості надання послуг з передачі електричної енергії спричинені зовнішніми обставинами, які полягають в бойових діях, що тривають на території України, та цілеспрямованими атаками країни-агресора на об'єкти</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>електроенергетики, і не можуть бути вирішені за допомогою наявних технічних засобів, пропонуємо на період дії військового стану звільнити ОСП від виконання вимог щодо надання компенсації за недотримання показників якості надання послуг у частині забезпечення дотримання припустимих діапазонів відхилення напруги в точках приєднання до системи передачі електроустановок операторів систем розподілу в адміністративних областях України, які межують з лінією бойових дій та прилеглих до них, зокрема територія ліцензійної діяльності АТ «Полтаваобленерго».</p> |
|--|--|--|