



ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ
ПЕРША ЕНЕРГЕТИЧНА РАДА
(ГО «ПЕР»)

02156, місто Київ, вул.Шолом-Алейхема, будинок 18, приміщення 2
e-mail: first.energy.council@gmail.com

29.07.2026 № 29/01

на № _____ від _____

Голові НКРЕКП

Ю.М. Власенку

Пропозиції та зауваження до
проекту постанови НКРЕКП «Про
затвердження Змін до Правил
роздрібного ринку»

Шановний Юрію Миколайовичу!

ГО «Перша енергетична рада» розглянула оприлюднений 22.07.2026 на офіційному веб-сайті Регулятора проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку» (далі – Проект) та надає до нього свої зауваження та пропозиції, найбільш принципові з яких наведені нижче.

1. Проект передбачає запровадження щорічного опитування споживачів операторами систем (ОСП та ОСР) задля розрахунку величини вартості втраченого навантаження (Value of Lost Load, VOLL) методами WTP (Willingness to Pay, готовність платити) та WTA (Willingness to Accept, готовність прийняти компенсацію).

Наразі нам не відомо про розробку Регулятором **Методики розрахунку VOLL** (далі – Методика). На нашу думку Методика є **необхідною**, оскільки затверджена ACER методологія (Methodology for calculating the value of lost load, the cost of new entry and the reliability standard), на яку посиляється п.10 статті 19-1 Закону України «Про ринок електричної енергії», надає лише загальні засади такого розрахунку.

Методика має давати відповіді на питання, як саме дані опитувань за різними методами впливатимуть на оцінку секторальних та єдиної величин VOLL. Зокрема, на нашу думку, **наразі метод WTP є менш об'єктивним в Україні для побутових споживачів**, враховуючи фінансовий і психологічний стан населення. Слід також зазначити, що, наскільки нам відомо, в усіх країнах ЄС для оцінки VOLL **для промислових споживачів в якості основного методу використовують** не методи, що базуються на опитуваннях (WTP, WTA), а **макроекономічні підходи** (метод виробничої функції (Production Function Approach), метод «Затрати-випуск» (Input-

Output Model) тощо). На нашу думку, один з цих підходів має обов'язково бути використаний і в Україні.

Є питання, чи має Методика затверджуватись Регулятором як нормативний акт, що має ознаки регуляторного, але в будь-якому випадку її доцільно обговорити з учасниками ринку, у т.ч. споживачами, до затвердження і використання.

2. Опитувальник споживачів, що запроваджується Проектом, як новий додаток до Правил роздрібного ринку, складається з 5-ти розділів:

1. Відбір респондента (3 питання)
2. Демографія (10 питань)
3. Основна анкета: Споживання електроенергії (20 питань)
4. Уявні ситуації: готовність платити (4 питання)
5. Уявні ситуації: готовність прийняти компенсацію (3 питання)

Враховуючи, що основна інформація для визначення VOLL міститься в розділах 4-5 та 3 (частково), **порядок розділів в опитувальнику**, на наш погляд, **доцільно змінити**. Зокрема, розділ 2.Демографія варто перенести в кінець опитувальника для уникнення втоми та/або небажання респондентів, перш за все побутових, відповідати. З цих же міркувань, в кінець, окремим розділом, варто перенести частину питань розділу 3, які не відносяться напряму до обсягів споживання (зокрема, питання щодо фактичної тривалості перерв в електропостачанні, наявності та витрат на повербанки, зарядні станції тощо).

Слід також зазначити, що питання **«Скільки Ви були б готові заплатити за відновлення електропостачання?»**, що міститься у питаннях 21-24 Розділу 4 є **по суті невірним і таким, що може ввести споживачів в оману**. Правильним формулюванням, що відображає суть методу WTP, є **«Скільки б Ви були готові заплатити, щоб уникнути перерви електропостачання?»**.

Додаток: Зауваження та пропозиції до проекту Постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку» на 5 арк. в 1 екз.

З повагою,

Президент



О.Рогозін

Зауваження та пропозиції до проекту Постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку»

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Редакція, що пропонується	Обґрунтування
5.1.12. Оператор системи з метою оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) щороку, у період з січня по квітень, забезпечує здійснення інформативного опитування споживачів, які приєднані до його електричних мереж, відповідно до примірної форми Анкети оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (далі – Анкета), яка визначена у додатку 21 до цих Правил. Опитування проводиться шляхом заповнення паперової або електронної форми Анкети. Паперова форма Анкети може надаватись споживачу в центрах обслуговування споживачів або заповнюватись оператором кол-центру під час спілкування із споживачем. Електронна форма Анкети розміщується на вебсайті оператора системи та в особистому кабінеті споживача. Електронна форма Анкети також може заповнюватись споживачем в інтерактивних застосунках, через канали та/або чат-боти у месенджерах. Опитування повино охоплювати статистично репрезентативну вибірку кожної категорії (підкатегорії) споживачів із загальної кількості споживачів та фактично отримані відповіді і передбачати застосування належних методів статистичної обробки вихідних даних. Опитування має проводитися серед усіх категорій споживачів за типами споживання та кількома категоріями споживачів за видами економічної діяльності, що охоплюють	5.1.12. Оператор системи з метою оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) щороку, у період з січня по квітень, забезпечує здійснення інформативного опитування споживачів, які приєднані до його електричних мереж, відповідно до примірної форми Анкети оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (далі – Анкета), яка визначена у додатку 21 до цих Правил. Опитування проводиться шляхом заповнення паперової або електронної форми Анкети. Паперова форма Анкети може надаватись споживачу в центрах обслуговування споживачів або заповнюватись оператором кол-центру під час спілкування із споживачем. Електронна форма Анкети розміщується на вебсайті оператора системи та в особистому кабінеті споживача. Електронна форма Анкети також може заповнюватись споживачем в інтерактивних застосунках, через канали та/або чат-боти у месенджерах. Опитування повино охоплювати статистично репрезентативну вибірку кожної категорії (підкатегорії) споживачів із загальної кількості споживачів та фактично отримані відповіді і передбачати застосування належних методів статистичної обробки вихідних даних. Опитування має проводитися серед усіх категорій споживачів за типами споживання та кількома категоріями споживачів за видами економічної діяльності, що охоплюють	

щонайменше основні сектори економіки України з метою подальшої агрегації отриманих даних. Агреговані за категоріями (підкатегоріями) споживачів результати опитування споживачів надаються операторами системи в електронному вигляді Регулятору до 31 травня року, у якому здійснювалося опитування. Агрегація результатів опитування споживачів здійснюється в межах розділів Анкети.	щонайменше основні сектори економіки України з метою подальшої агрегації отриманих даних. Агреговані за категоріями (підкатегоріями) споживачів результати опитування споживачів надаються операторами системи в електронному вигляді Регулятору до 31 травня року, у якому здійснювалося опитування. Агрегація результатів опитування споживачів здійснюється в межах розділів Анкети. Цільова кількість інтерв'ю: - Домогосподарства – 1000, - Сільське господарство – 50, - Комерційні споживачі - 450, у т. .ч. ФОП – не більше 150, - Транспорт – 50, - Промисловість - 400 (з них паливна – мінімум 20, металургійна – мінімум 20, хімічна та нафтохімічна – мінімум 20, машинобудівна – мінімум 20, виробництво будівельних матеріалів – мінімум 50, харчова та переробна – мінімум 50, інші – мінімум 50)	Редакційна пропозиція. Цільову кількість інтерв'ю доцільно перенести з Примірної форми Анкети до тексту Правил.
Додаток 21 до Правил роздрібного ринку електричної енергії Примірна форма Анкети оцінки впливу перерви в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) Це опитування має на меті оцінити вплив перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів), відповіді будуть об'єднані за допомогою статистичних методів для оцінки максимальної ціни, яку споживачі готові платити, щоб уникнути перерви в	Додаток 21 до Правил роздрібного ринку електричної енергії Примірна форма Анкети оцінки впливу перерви в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) Це опитування має на меті оцінити вплив перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів), відповіді будуть об'єднані за допомогою статистичних методів для оцінки максимальної ціни, яку споживачі готові платити, щоб уникнути перерви в	

електропостачанні об'єкта споживача (електроживлення електроустановки споживача).

Анкету заповнює особа, яка:
 зазначена в особовому рахунку за об'єктом;
 відповідає за рахунки за спожиту непобутовим споживачем електроенергію;
 має необхідні інформацію/дані для надання відповідей.
 Надані відповіді будуть використані для удосконалення проєктування електричних мереж оператора системи.

Питання виключно для побутових споживачів	Питання виключно для непобутових споживачів
1. Вибір респондента	
...	
2. Демографія	
...	
ЦІЛЬОВА КІЛЬКІСТЬ ІНТЕРВ'Ю: (домогосподарства) N1= 1000	<i>Для B0 = 1 питання B5 та B6 не задавати, а взяти інформацію з бази (код КВЕД)</i> ЦІЛЬОВА КІЛЬКІСТЬ ІНТЕРВ'Ю: <i>Сільське господарство N2 = 50</i> <i>Комерційні споживачі N3 = 450, у т. ч. ФОП – не більше 150</i> <i>Транспорт N4 = 50</i> <i>Промисловість N5 = 400 (з них паливна – мінімум 20, металургійна – мінімум 20, хімічна та нафтохімічна – мінімум 20, машинобудівна – мінімум 20, виробництво</i>

електропостачанні об'єкта споживача (електроживлення електроустановки споживача).

Анкету заповнює особа, яка:
 зазначена в особовому рахунку за об'єктом;
 відповідає за рахунки за спожиту непобутовим споживачем електроенергію;
 має необхідні інформацію/дані для надання відповідей.
 Надані відповіді будуть використані, **зокрема**, для удосконалення планування **розвитку генеруючих потужностей та** електричних мереж, **визначення стандартів надійності системи.**

Питання виключно для побутових споживачів	Питання виключно для непобутових споживачів
1. Вибір респондента	
...	
5. Демографія	
...	
Видалити	Видалити

Редакційне уточнення.
 Розширення переліку завдань анкети на основні сфери застосування VOLL.

Пропозиція переставити розділ «Демографія» в кінець опитувальника.

Редакційна пропозиція.
 Цільову кількість інтерв'ю доцільно перенести до тексту Правил (п.5.1.12), оскільки це не стосується примірної Анкети.

	<i>будівельних матеріалів – мінімум 50, харчова та переробна – мінімум 50, інша – мінімум 50)</i>			
3. Основна анкета: споживання електроенергії ...		2. Основна анкета: споживання електроенергії ... 6. Додаткові питання: вартість електрозабезпечення ...		Розділ 3 пропонується розділити. В основній частині (Розділ 2) доцільно залишити лише питання, що стосуються власне споживання і відключень, а решта питань (Q1-Q3, Q14-20) пропонується зробити окремим розділом 6.
4. Уявні ситуації: готовність платити (WTP) ... Q21. Відбувається перерва в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) вдень БЕЗ ПОПЕРЕДЖЕННЯ. Скільки Ви були б готові заплатити за відновлення електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перери в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок): ... Q22. Така сама ситуація як в попередньому питанні, але Ви ЗА ДОБУ ОТРИМАЛИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРО ВІДКЛЮЧЕННЯ і мали час підготуватися. Скільки Ви були б готові заплатити за відновлення електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок): ... Q23. Відбуваються перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) вдень БЕЗ ПОПЕРЕДЖЕННЯ. Скільки Ви були б готові заплатити за		3. Уявні ситуації: готовність платити (WTP) ... Q21. Відбувається перерва в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) вдень БЕЗ ПОПЕРЕДЖЕННЯ. Скільки Ви були б готові заплатити, щоб уникнути перерви електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перери в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок): ... Q22. Така сама ситуація як в попередньому питанні, але Ви ЗА ДОБУ ОТРИМАЛИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРО ВІДКЛЮЧЕННЯ і мали час підготуватися. Скільки Ви були б готові заплатити, щоб уникнути перерви електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок): ... Q23. Відбуваються перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) вдень БЕЗ ПОПЕРЕДЖЕННЯ. Скільки Ви були б готові заплатити, щоб		Принципове уточнення. Формулювання «заплатити за відновлення електропостачання» є не коректним і здатне ввести в оману або навіть роздратувати респондентів. Див.обґрунтування вище. Див.обґрунтування вище.

відновлення електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок): ...	уникнути перерви електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок): ...	Див.обґрунтування вище.
Q24. Така сама ситуація як в попередньому питанні (перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) у лютому вдень), але Ви ЗА ДОБУ ОТРИМАЛИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРО ВІДКЛЮЧЕННЯ і мали час підготуватися. Скільки Ви були б готові заплатити за відновлення електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок): ...	Q24. Така сама ситуація як в попередньому питанні (перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) у лютому вдень), але Ви ЗА ДОБУ ОТРИМАЛИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРО ВІДКЛЮЧЕННЯ і мали час підготуватися. Скільки Ви були б готові заплатити, щоб уникнути перерви електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок): ...	
5. Уявні ситуації: готовність прийняти компенсацію (WTA)	4. Уявні ситуації: готовність прийняти компенсацію (WTA)	
...	...	

Громадянка Республіки Україна
Руслана Олексіївна Максимів

НКРЕКП

**Адреса : Індекс: 03057,
Україна, м.Київ,
вул .Сімі Бродських, 19.,
Електронна пошта:
Box@nerc.gov.ua
public.info@nerc.gov.ua
Pr@nerc.gov.ua
Телефон : +380(44)204-48-27**

«Зауваження та пропозиції до проєкту постанови НКРЕКП щодо змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».

ЗАУВАЖЕННЯ ТА ПРОПОЗИЦІЇ: до проєкту рішення, що має ознаки регуляторного акта – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» (щодо впровадження оцінки впливу перерв в електропостачанні)

Шляхом розміщення на офіційному вебсайті НКРЕКП було оприлюднено проєкт постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» (далі — Проєкт Постанови), яким передбачається впровадження щорічного опитування споживачів операторами систем розподілу (ОСР) з метою збору даних для розрахунку показника VOLL (value of lost load).

Керуючись правами громадян, закріпленими Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» та Порядком проведення відкритого обговорення проєктів рішень НКРЕКП (затвердженого постановою НКРЕКП від 30.06.2017 № 866), висловлю свою КАТЕГОРИЧНУ НЕРЕЗГОДУ з

окремими положеннями зазначеного Проекту Постанови та подаю обґрунтовані Зауваження і Пропозиції.

I. ЮРИДИЧНЕ ТА КОНСТИТУЦІЙНО-ПРАВОВЕ ОБҐРУНТУВАННЯ НЕПРИПУСТИМОСТІ ПРИЙНЯТТЯ ПРОЄКТУ В ЗАПРОПОНОВАНІЙ РЕДАКЦІЇ:

1. Незаконне збирання інформації про приватну власність та порушення Статті 32 Конституції України:

Запропонована Проектом Постанова «Примірна Анкета» передбачає збір даних про наявність у споживачів приватного майна (генераторів, акумуляторних станцій, інверторів, сонячних панелей) та обсяги приватних фінансових витрат на їх придбання і паливо.

Відповідно до Статті 32 Конституції України, не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Оператори систем розподілу (ОСР) є суб'єктами господарювання, а не правоохоронними чи фіскальними органами.

Надання ОСР повноважень щодо проведення інвентаризації приватного енергетичного майна громадян є прямим втручанням у приватне життя, порушенням Закону України «Про захист персональних даних» та перевищенням повноважень регулятора.

2. Невідповідність механізмів WTP та WTA нормам Цивільного кодексу України та принципу невідчужуваності Конституційних прав:

Проект Постанови впроваджує оцінку «готовності платити» (willingness to pay — WTP) та «готовності прийняти компенсацію за погодження на перерви» (willingness to accept — WTA).

- **Щодо WTP (готовність платити):** Визначення «готовності платити більше за відсутність відключень» в умовах штучно створеного дефіциту та монопольного становища постачальників є формою примусу. Відповідно до Статті 17 Закону України «Про захист прав споживачів», продавцю (виконавцю) забороняється нав'язувати споживачу умови, які ставлять його у нерівне становище порівняно з іншими споживачами.

• Щодо WTA (готовність прийняти компенсацію): Згідно зі Статтею 3, 27 та 48 Конституції України, кожен має право на життя та достатній життєвий рівень. Електроенергія для побутових споживачів є критичним ресурсом життєзабезпечення (приготування їжі, опалення, збереження ліків). Відповідно до Статті 22 Конституції України, при прийнятті нових законів або внесенні змін до чинних законів не допускається звуження змісту та обсягу існуючих прав і свобод. Отримання «символічної компенсації» в обмін на відмову від гарантованого безперебійного електропостачання є прихованою формою легалізації систематичного невиконання ОСР своїх ліцензійних зобов'язань.

3. Порухення Статті 714 Цивільного кодексу України та Закону України «Про житлово-комунальні послуги»:

Відповідно до Статті 714 ЦК України та Статті 7 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», споживач має право на одержання житлово-комунальних послуг належної якості та **БЕЗПЕРЕБІЙНО**.

Запровадження анкети, що легітимізує «планові перерви» за згодою споживача, перекладає ризики та відповідальність за неналежне утримання та захист мереж з монополіста (ОСР) на споживача, що суперечить фундаментальним засадам цивільного та господарського права.

II. КОНКРЕТНІ ПРОПОЗИЦІЇ ТА ВИМОГИ ДО НКРЕКП:

На підставі вищевикладеного, керуючись Законом України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» та Порядком проведення відкритого обговорення проєктів рішень НКРЕКП, **ВИМАГАЮ:**

1. ВИЛУЧИТИ з проєкту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» будь-які положення, що зобов'язують або надають право Операторам систем розподілу (ОСР) проводити опитування побутових споживачів щодо:

- * Наявності у їхній приватної власності резервних джерел живлення (генераторів, акумуляторів, інверторів тощо) та обсягів витрат на їх придбання;

- * Оцінки «готовності платити» (WTP) підвищений тариф за уникнення відключень;

- * Оцінки «готовності прийняти компенсацію» (WTA) за погодження на перерви в електропостачанні.

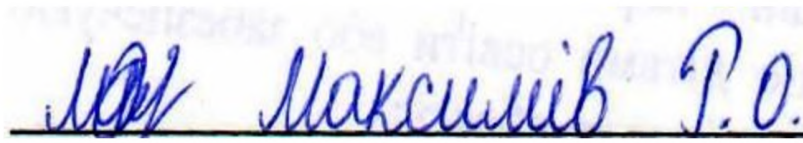
2.ДОПОВНИТИ Правила роздрібного ринку електричної енергії імперативною нормою про те, що участь побутових споживачів у будь-яких опитуваннях ОСР є **ВИКЛЮЧНО ДОБРОВІЛЬНОЮ**, а відмова від заповнення Анкети не може тягнути за собою жодних правових, фінансових чи технічних наслідків для споживача (в тому числі відключення від мережі чи зміни умов договору).

1. ЗАБЕЗПЕЧИТИ, щоб розрахунок показника VOLL здійснювався регулятором виключно на основі макроекономічних даних та оцінки збитків промислового сектору, без перекладання фінансового та психічного тиску на побутових споживачів.

У разі ігнорування поданих Зауважень та прийняття Постанови у запропонованій редакції, залишаю за собою право звернутися до Державної регуляторної служби України, Офісу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та до суду щодо визнання даного регуляторного акта протиправним та таким, що порушує Конституційні права громадян України.

Відповідь надати на мою електронну адресу встановлений законом термін:

29 липня 2026 року

Підпис:  Максимів Р.О.



Національна енергетична компанія

вул. С. Петлюри, 25, м. Київ, 01032,
тел.: +38 044 238-38-38, факс: +38 044 238-32-64,
e-mail: nec-kanc@ua.energy, web: ua.energy,
код ЄДРПОУ 00100227



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

№ _____

Про розгляд АКО пропозицій щодо
затвердження змін до ПРРЕЕ

ПрАТ «НЕК «УКРЕНЕРГО» як Адміністратор комерційного обліку (АКО), з метою належного унормування питань взаємодії учасників ринку в частині первинного формування даних, своєчасного та повного відображення їх у вигляді структурованої інформації щодо властивостей ТКО в централізованому Реєстрі точок комерційного обліку інформаційно-телекомунікаційної платформи Датахаб та відповідно до плану-графіку роботи робочої групи із регулювання роздрібного ринку електричної енергії та захисту прав споживачів для забезпечення реалізації Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо імплементації норм європейського права з інтеграції енергетичних ринків, підвищення безпеки постачання та конкурентоспроможності у сфері енергетики» (далі – Закон) (синхронізований з наказом НКРЕКП від 12.05.2026 № 49-од), надає до розгляду пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акту, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» (на виконання положень Закону України від 07.04.2026 № 4834-IX впровадження оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) на споживачів) щодо внесення окремих змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 (зі змінами та доповненнями, ПРРЕЕ) – пропозиції АКО щодо внесення змін до пункту 5.1.12 ПРРЕЕ та окремих пунктів Додатку 21 до ПРРЕЕ викладені в додатку до цього листа.

Додаток: Пропозиції НЕК «УКРЕНЕРГО» (в ролі АКО) до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 №312 (зі змінами та доповненнями, ПРРЕЕ) – в 1 екземплярі на 2-х аркушах..

В.о. директора з комерційного обліку

Чепурна О.Б.

Вик. Коптева, (044)249-1572



ДОКУМЕНТ ПІДПИСАНО КЕП

Сертифікат 5E984D526F82F38F0400000042D8C3004CBB9D07

Підписувач ЧЕПУРНА ОКСАНА БОРИСІВНА

Дійсний з 27.05.2026 10:43:09 по 27.05.2027 23:59:59

НЕК "Укренерго"



Вих. № 01/47276

від 30.07.2026

№32204/1-26 від 30.07.2026

ПРОПОЗИЦІЇ НЕК «УКРЕНЕРГО» (в ролі АКО)

до проєкту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акту, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»
(на виконання положень Закону України від 07.04.2026 № 4834-IX впровадження оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) на споживачів)

<i>Редакція проєкту рішення НКРЕКП</i>	<i>Зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП</i>	<i>Обґрунтування</i>
Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312		
V. Права, обов'язки та відповідальність учасників роздрібного ринку		
5.1. Права, обов'язки та відповідальність оператора системи		
5.1.12. Оператор системи з метою оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) щороку, у період з січня по квітень, забезпечує здійснення інформативного опитування споживачів, які приєднані до його електричних мереж, відповідно до примірної форми Анкети оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (далі – Анкета), яка визначена у додатку 21 до цих Правил. Опитування проводиться шляхом заповнення паперової або електронної форми Анкети. Паперова форма Анкети може надаватись споживачу в центрах обслуговування споживачів або заповнюватись оператором кол-центру під час спілкування із споживачем. Електронна форма Анкети розміщується на вебсайті оператора системи та в особистому кабінеті споживача. Електронна форма Анкети також може заповнюватись споживачем в	5.1.12. Оператор системи з метою оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) щороку, у період з січня по квітень, забезпечує здійснення інформативного опитування споживачів, які приєднані до його електричних мереж, відповідно до примірної форми Анкети оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (далі – Анкета), яка визначена у додатку 21 до цих Правил. Опитування проводиться шляхом заповнення паперової або електронної форми Анкети. Паперова форма Анкети може надаватись споживачу в центрах обслуговування споживачів або заповнюватись оператором кол-центру під час спілкування із споживачем. Електронна форма Анкети розміщується на вебсайті оператора системи та в особистому кабінеті споживача. Електронна форма Анкети також може	

інтерактивних застосунках, через канали та/або чат-боти у месенджерах. Опитування повино охоплювати статистично репрезентативну вибірку кожної категорії (підкатегорії) споживачів із загальної кількості споживачів та фактично отримані відповіді і передбачати застосування належних методів статистичної обробки вихідних даних. Опитування має проводитися серед усіх категорій споживачів за типами споживання та кількома категоріями споживачів за видами економічної діяльності, що охоплюють щонайменше основні сектори економіки України з метою подальшої агрегації отриманих даних. Агреговані за категоріями (підкатегоріями) споживачів результати опитування споживачів надаються операторами системи в електронному вигляді Регулятору до 31 травня року, у якому здійснювалося опитування. Агрегація результатів опитування споживачів здійснюється в межах розділів Анкети.	заповнюватись споживачем в інтерактивних застосунках, через канали та/або чат-боти у месенджерах. Опитування повино охоплювати статистично репрезентативну вибірку кожної категорії (підкатегорії) споживачів із загальної кількості споживачів та фактично отримані відповіді і передбачати застосування належних методів статистичної обробки вихідних даних. Опитування має проводитися серед усіх категорій споживачів за типами споживання та кількома категоріями споживачів за видами економічної діяльності (NACE 2.1-UA), що охоплюють щонайменше основні сектори економіки України з метою подальшої агрегації отриманих даних. Агреговані за категоріями (підкатегоріями) споживачів результати опитування споживачів надаються операторами системи в електронному вигляді Регулятору до 31 травня року, у якому здійснювалося опитування. Агрегація результатів опитування споживачів здійснюється в межах розділів Анкети.	Відповідно до Наказу Державної служби статистики України №191 від 28.10.2025 року «Про затвердження Класифікації видів економічної діяльності (NACE 2.1-UA)» та Наказу №244 від 25.12.2025 «Про затвердження Плану заходів із упровадження в державну статистичну діяльність Класифікації видів економічної діяльності (NACE 2.1-UA)». З 01.01.2027 року КВЕД буде змінено на NACE 2.1-UA
---	---	--

Додаток 21 до Правил роздрібного ринку електричної енергії Примірна форма Анкети оцінки впливу перерви в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів)		
Питання виключно для непобутових споживачів	Питання виключно для непобутових споживачів	
2. ДЕМОГРАФІЯ	2. ДЕМОГРАФІЯ	
B5. У якій галузі працює ваше підприємство / ФОП	B5. У якій галузі працює ваше підприємство / ФОП	

Вид діяльності за КВЕД	Вид діяльності за КВЕД NACE 2.1-UA	Відповідно до Наказу Державної служби статистики України №191 від 28.10.2025 року «Про затвердження Класифікації видів економічної діяльності (NACE 2.1-UA)» та Наказу №244 від 25.12.2025 «Про затвердження Плану заходів із упровадження в державну статистичну діяльність Класифікації видів економічної діяльності (NACE 2.1-UA)». З 01.01.2027 року КВЕД буде змінено на NACE 2.1-UA
Для B0 = 1 питання B5 та B6 не задавати, а взяти інформацію з бази (код КВЕД) ЦІЛЬОВА КІЛЬКІСТЬ ІНТЕРВ'Ю: Сільське господарство N2 = 50 Комерційні споживачі N3 = 450, у т. .ч. ФОП– не більше 150 Транспорт N4 = 50 Промисловість N5 = 400 (з них паливна – мінімум 20, металургійна – мінімум 20, хімічна та нафтохімічна – мінімум 20, машинобудівна – мінімум 20, виробництво будівельних матеріалів – мінімум 50, харчова та переробна – мінімум 50, інша – мінімум 50)	Для B0 = 1 питання B5 та B6 не задавати, а взяти інформацію з бази (код КВЕД NACE 2.1-UA) ЦІЛЬОВА КІЛЬКІСТЬ ІНТЕРВ'Ю: Сільське господарство N2 = 50 Комерційні споживачі N3 = 450, у т. .ч. ФОП– не більше 150 Транспорт N4 = 50 Промисловість N5 = 400 (з них паливна – мінімум 20, металургійна – мінімум 20, хімічна та нафтохімічна – мінімум 20, машинобудівна – мінімум 20, виробництво будівельних матеріалів – мінімум 50, харчова та переробна – мінімум 50, інша – мінімум 50)	Відповідно до Наказу Державної служби статистики України №191 від 28.10.2025 року «Про затвердження Класифікації видів економічної діяльності (NACE 2.1-UA)» та Наказу №244 від 25.12.2025 «Про затвердження Плану заходів із упровадження в державну статистичну діяльність Класифікації видів економічної діяльності (NACE 2.1-UA)». З 01.01.2027 року КВЕД буде змінено на NACE 2.1-UA

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"

02.08.2026 № 043/25327

на № _____ від _____

Щодо надання пропозицій до
проекту постанови НКРЕКП
«Про затвердження Змін до
Правил роздрібного ринку
електричної енергії»

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

Юрію ВЛАСЕНКУ

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

Шановний пане Юрію!

Відповідно до вимог Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг надаємо пропозиції щодо внесення змін до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», що має ознаки регуляторного акта.

З повагою

**Голова Правління
АТ «Житомиробленерго»**

Олексій ШЕКЕТА

вик. Долюк О.П.
0674148459
O.Dolyuk@co.ztoe.com.ua

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ
проекту рішення, що має ознаки регуляторного акта, - проекту постанови
Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,
«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»
(на виконання положень Закону України від 07.04.2026 № 4834-IX впровадження оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) на споживачів)

№	Редакція проекту постанови НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту постанови НКРЕКП	Обґрунтування
	Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312		
	V. Права, обов'язки та відповідальність учасників роздрібного ринку		
	5.1. Права, обов'язки та відповідальність оператора системи		
	5.1.12. Оператор системи з метою оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) щороку, у період з січня по квітень, забезпечує здійснення інформативного опитування споживачів, які приєднані до його електричних мереж, відповідно до примірної форми Анкети оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (далі – Анкета), яка визначена у додатку 21 до цих Правил. Опитування проводиться шляхом заповнення паперової або електронної форми Анкети. Паперова форма Анкети може надаватись споживачу в центрах обслуговування споживачів або заповнюватись оператором кол-центру під час спілкування із споживачем. Електронна форма Анкети розміщується на вебсайті оператора системи та в особистому кабінеті споживача. Електронна форма Анкети також може заповнюватись	5.1.12. Оператор системи з метою оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) щороку, у період з січня по квітень, забезпечує здійснення інформативного опитування споживачів, які приєднані до його електричних мереж, відповідно до примірної форми Анкети оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (далі – Анкета), яка визначена у додатку 21 до цих Правил. Опитування проводиться шляхом заповнення паперової або електронної форми Анкети. Паперова форма Анкети може надаватись споживачу в центрах обслуговування споживачів <u>з подальшим узагальненням.</u> або — заповнюватись оператором кол-центру під час спілкування із споживачем. Електронна форма Анкети розміщується на вебсайті <u>Регулятора, а оператори системи розміщують посилання</u>	Враховуючи вимоги п.2.2 розділу 2 постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання», де рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-

споживачем в інтерактивних застосунках, через канали та/або чат-боти у месенджерах.

Опитування повинно охоплювати статистично репрезентативну вибірку кожної категорії (підкатегорії) споживачів із загальної кількості споживачів та фактично отримані відповіді і передбачати застосування належних методів статистичної обробки вихідних даних.

Опитування має проводитися серед усіх категорій споживачів за типами споживання та кількома категоріями споживачів за видами економічної діяльності, що охоплюють щонайменше основні сектори економіки України з метою подальшої агрегації отриманих даних.

Агреговані за категоріями (підкатегоріями) споживачів результати опитування споживачів надаються операторами системи в електронному вигляді Регулятору до 31 травня року, у якому здійснювалося опитування.

Агрегація результатів опитування споживачів здійснюється в межах розділів Анкети.

на вебсайті та в особистому кабінеті споживача. Електронна форма Анкети також може заповнюватись споживачем в інтерактивних застосунках, через канали та/або чат-боти у месенджерах.

Опитування повинно охоплювати статистично репрезентативну вибірку кожної категорії (підкатегорії) споживачів із загальної кількості споживачів та фактично отримані відповіді і передбачати застосування належних методів статистичної обробки вихідних даних.

Опитування має проводитися серед усіх категорій споживачів за типами споживання та кількома категоріями споживачів за видами економічної діяльності, що охоплюють щонайменше основні сектори економіки України з метою подальшої агрегації отриманих даних.

Агреговані за категоріями (підкатегоріями) споживачів результати паперового опитування споживачів надаються операторами системи в електронному вигляді Регулятору до 31 травня року, у якому здійснювалося опитування.

Агрегація результатів опитування споживачів здійснюється в межах розділів Анкети.

центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %, відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %, оцінка задоволеності споживачів - не менше 60%,

за недотримання яких застосовуються штрафні санкції,

а також, зміни внесені пунктом 2 до постанови НКРЕ від 23 липня 2013 року № 1009 «Про встановлення параметрів регулювання, що мають довгостроковий строк дії, для цілей стимулюючого регулювання» - де враховується індекс рівня сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році ≥ 75 %;

індекс відсотка втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році ≤ 10 %;

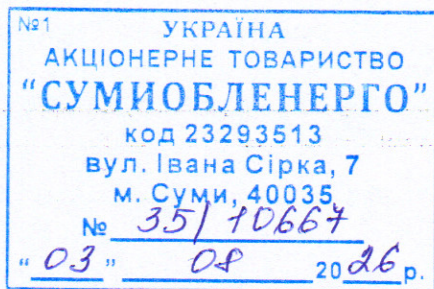
специфіку роботи кол-центру - відключення різного характеру, консультування відповідно до вимог постанови НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами»;

та той факт, що враховуючи кількість запропонованих в проєкті Постанови питань при здійсненні анкетування, цілком вбачається, що опитування одного респондента триватиме в середньому 15-20 хвилин -

заповнення анкети оператором кол-центру під час спілкування зі

		споживачем <u>тягне за собою недотримання вище вказаних вимог Постанов, пропонуємо виключити з переліку кол центр.</u> <u>Окрім того, оскільки Регулятором не було надано алгоритму узагальнення агрегованих за категоріями (підкатегоріями) споживачів результати опитування споживачів –</u> <u>Пропонуємо:</u> - <u>Електронне анкетування розмістити на сайті Регулятора, а ОСР зробить інформування та посилання на своїх ресурсах;</u> - <u>Паперове опитування для узагальнення обрати центр обслуговування споживачів, куди будуть передаватися Анкети з подальшим наданням результатів опитування до Регулятора</u>
--	--	--





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

Юрію ВЛАСЕНКУ

box@nerc.gov.ua, upokalchuk@nerc.gov.ua

Про надання пропозицій
до проекту Постанови

Шановний пане Юрію!

АТ "Сумиобленерго" просить розглянути наші пропозиції до проекту рішення, що має ознаки регуляторного акта "Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії".

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

З повагою,

Сергій ЛЯХОВКА
Фінансовий директор

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

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
5.1.12. Оператор системи з метою оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) щороку, у період з січня по квітень, забезпечує здійснення інформативного опитування споживачів, які приєднані до його електричних мереж, відповідно до примірної форми Анкети оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (далі – Анкета), яка визначена у додатку 21 до цих Правил.	5.1.12. Оператор системи з метою оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) щороку, у період з січня по квітень, сприяє здійсненню інформативного опитування споживачів, які приєднані до його електричних мереж, відповідно до примірної форми Анкети оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (далі – Анкета), яка визначена у додатку 21 до цих Правил. Опитування не проводиться в областях, в яких території, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окуповані російською федерацією. В таких областях опитування проводиться через три роки після закінчення військових дій (на час приведення мереж у відповідність)	Для отримання реальних даних треба відновити електричні мережі які зазнали ушкоджень під час агресії рф.

Начальник кол-центру

К.О.Червяченко

03.08.2026 №. 1/06/38360
На № _____ від _____

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

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

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надає пропозиції до проекту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» (на виконання положень Закону України від 07.04.2026 № 4834-IX впровадження оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) на споживачів)

Генеральний директор

Денис БОНДАР

ДРП
+380509906270



для фізичних клієнтів:

+38 (044) 202 15 88
+38 (067) 210 15 88
+38 (050) 210 15 88
+38 (073) 202 15 88



для юридичних клієнтів:

+38 (044) 201 58 58

Передавайте покази, дізнавайтесь
про відключення, замовляйте
послуги в чат-боті або на сайті



Вайбер



Телеграм



Сайт

Пропозиції
до проєкту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»
(на виконання положень Закону України від 07.04.2026 № 4834-IX впровадження оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) на споживачів)

Редакція проєкту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
До проєкту постанови НКРЕКП		
2. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	2. Ця постанова набирає чинності через 90 днів після припинення воєнного стану, але не раніше дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	Зазначене анкетування здійснюється з метою кількісного опитування та оцінки ключових вхідних даних, що використовуються для оцінки єдиного показника VOLL для України, тобто оцінки втраченого навантаження. Згідно із ЗУ «Про ринок е/е» 22) вартість втраченого навантаження - максимальна ціна електричної енергії, визначена за результатами оцінювання, яку споживачі готові сплачувати, щоб уникнути перерви в електропостачанні. У європейському законодавстві оцінка впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) на споживачів оцінює такий вплив, а також встановлення вартості втраченого навантаження здійснюється у період нормальної роботи операторів систем розподілу та можливості їх впливу на перерви в електропостачанні. Результати анкетування, отримані в період воєнного стану, не є об'єктивними, оскільки оцінки споживачів формуються під впливом системних наслідків збройної агресії, а технічний стан мереж та показники надійності значною мірою визначаються вимушеною

		експлуатацією мереж за тимчасовими схемами та використанням резервних технічних рішень, спрямованих на якнайшвидше відновлення електропостачання. Проблема складається з двох частин. По перше, споживач не може відокремити воєнні причини від технічних, по друге, сама технічна надійність мереж зараз значною мірою є похідною від воєнних наслідків, тому жорстке розмежування між "воєнними" і "технічними" перервами в багатьох випадках буде методологічно штучним.
До проєкту Змін до ПРРЕЕ		
5.1.12. Оператор системи з метою оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) щороку, у період з січня по квітень, забезпечує здійснення інформативного опитування споживачів, які приєднані до його електричних мереж, відповідно до примірної форми Анкети оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (далі – Анкета), яка визначена у додатку 21 до цих Правил.	5.1.12. Оператор системи з метою оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) щороку, у період з січня по квітень, забезпечує здійснення інформативного опитування споживачів, які приєднані до його електричних мереж, відповідно до примірної форми Анкети оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (далі – Анкета), яка визначена у додатку 21 до цих Правил.	
Опитування проводиться шляхом заповнення паперової або електронної форми Анкети. Паперова форма Анкети може надаватись споживачу в центрах обслуговування споживачів або заповнюватись оператором кол-центру під час спілкування із споживачем. Електронна	Опитування проводиться шляхом заповнення паперової або електронної форми Анкети. Паперова форма Анкети може надаватись споживачу в центрах обслуговування споживачів або заповнюватись співробітником оператора систем розподілу під час спілкування із	Визначити можливість заповнення анкети просто по телефону, оскільки заповнення анкети оператором кол-центру може значно вплинути на виконання показників якості кол-центру, оскільки під час заповнення анкети інші споживачі не зможуть додзвонитись до кол-центру.

форма Анкети розміщується на вебсайті оператора системи та в особистому кабінеті споживача. Електронна форма Анкети також може заповнюватись споживачем в інтерактивних застосунках, через канали та/або чат-боти у месенджерах.	споживачем по телефону. Електронна форма Анкети розміщується на вебсайті оператора системи та в особистому кабінеті споживача. Виключити.	Не зрозумілий механізм реалізації цієї норми – як і куди мають надходити дані з застосунку/чат-боту.
Опитування повинно охоплювати статистично репрезентативну вибірку кожної категорії (підкатегорії) споживачів із загальної кількості споживачів та фактично отримані відповіді і передбачати застосування належних методів статистичної обробки вихідних даних.	Обробка результатів опитування здійснюється із застосуванням загальновизнаних статистичних методів, що використовуються у соціологічних та статистичних дослідженнях. АБО Опитування повинно охоплювати статистично репрезентативну вибірку кожної категорії (підкатегорії) споживачів із загальної кількості споживачів та фактично отримані відповіді і передбачати застосування належних методів статистичної обробки вихідних даних. Критерії репрезентативності вибірки, мінімальний розмір вибірки, допустима статистична похибка та методика обробки результатів визначаються Регулятором.	Не надано критеріїв визначення репрезентативної вибірки та про які методи статистичної обробки іде мова.
Опитування має проводитися серед усіх категорій споживачів за типами споживання та кількома категоріями споживачів за видами економічної діяльності, що охоплюють щонайменше основні сектори економіки України з метою подальшої агрегації отриманих даних.	Виключити.	В анкеті чітко визначена кількість інтерв'ю за категоріями споживачів та секторами економіки. Якщо пункт залишити, то в Анкеті має бути визначена лише цільова кількість інтерв'ю без розподілу за категоріями споживачів/секторами економіки, оскільки наразі не зрозуміла можливість, залежно від ОСР, дотримання такої структури.

Агреговані за категоріями (підкатегоріями) споживачів результати опитування споживачів надаються операторами системи в електронному вигляді Регулятору до 31 травня року, у якому здійснювалося опитування. Агрегація результатів опитування споживачів здійснюється в межах розділів Анкети.		
Зміни відсутні у проєкті, проте стосуються суті змін	5.5.5. Споживач електричної енергії зобов'язаний: ... 36) забезпечити за зверненням оператора системи розподілу здійснення оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів).	Проект змін передбачає досить значний цільовий обсяг опитування споживачів. Без зобов'язань з боку споживача, ОСР буде важко досягнути показників.

Редакція проекту рішення НКРЕКП		Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП		Обґрунтування
До Примірної форми Анкети оцінки впливу перерви в електропостачанні об’єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (додаток 21 до Правил роздрібного ринку електричної енергії)				
Це опитування має на меті оцінити вплив перерв в електропостачанні об’єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів), відповіді будуть об’єднані за допомогою статистичних методів для оцінки максимальної ціни, яку споживачі готові платити, щоб уникнути перерви в електропостачанні об’єкта споживача (електроживлення електроустановки споживача). Анкету заповнює особа, яка: зазначена в особовому рахунку за об’єктом; відповідає за рахунки за спожиту побутовим споживачем електроенергію; має необхідні інформацію/дані для надання відповідей. Надані відповіді будуть використані для удосконалення проєктування електричних мереж оператора системи.		Це опитування має на меті оцінити вплив перерв в електропостачанні об’єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів), відповіді будуть об’єднані за допомогою статистичних методів для оцінки максимальної ціни, яку споживачі готові платити, щоб уникнути перерви в електропостачанні об’єкта споживача (електроживлення електроустановки споживача). Анкету може заповнювати особа, яка: зазначена в особовому рахунку за об’єктом; відповідає за рахунки за спожиту побутовим/непобутовим споживачем електроенергію; має необхідні інформацію/дані для надання відповідей. Виключити.		Така мета не передбачена ЗУ «Про ринок е/е» та нормативно-правовими актами НКРЕКП. Згідно із визначенням терміну «вартість втраченого навантаження» - максимальна ціна електричної енергії, визначена за результатами оцінювання, яку споживачі готові сплачувати, щоб уникнути перерви в електропостачанні.
До Анкети в цілому		Скоротити кількість питань.		Як для телефонного опитування, так й в цілому анкета задовга. Орієнтовний час анкетування 20-30 хвилин, що може провокувати клієнтів на завершення розмови/припинення заповнення анкети під час анкетування.
Питання виключно для побутових споживачів	Питання виключно для непобутових споживачів	Питання виключно для побутових споживачів	Питання виключно для непобутових споживачів	
1. ВІДБІР РЕСПОНДЕНТА				
S0. Чи Ви погоджуєтесь взяти участь в опитуванні?				
1. Так				

2. Ні → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю				
S1. Чи Ви є особою в домогосподарстві, яка відповідає за оплату рахунків за електроенергію?	S1. Чи Ви є особою вашої юридичної особи-суб'єкта підприємницької діяльності (далі – юридична особа) / фізична особа підприємець (далі – ФОП), яка приймає рішення (сама або разом з іншими) про вибір постачальника електроенергії та знає про обсяги споживання електроенергії вашою юридичною особою / ФОПом?			
1. Так, я одноосібно 2. Так, я разом з іншими 3. Ні, цим займається інша людина → ПОПРОСИТИ ПРО ІНТЕРВ'Ю З ЦІЄЮ ЛЮДИНОЮ 99. Відмова → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю				
X	S2. Чи є ваша юридична особа об'єктом критичної інфраструктури, тобто таким, де електропостачання не переривається, навіть якщо енергосистема країни пошкоджена в результаті російських атак?			
	1. Так → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю 2. Ні			
S3. Інтерв'юер, запитайте, як звертатися до респондента і позначте стать:		S3. Інтерв'юер, запитайте, як звертатися до респондента		Не зрозуміло, як стать відноситься до суті опитування.
1. Чоловіча 2. Жіноча		Виключити.		
2. ДЕМОГРАФІЯ				
D1. У якій області Ви проживали до 24 лютого 2022 року?	B0. Це юридична особа?	D1 виключити.		Не зрозуміло, як ця інформація відноситься до суті опитування. Опитування щорічне, якщо побутовий споживачі проживає у відповідній області рік, за який проводиться опитування, то місце проживання до 2022 року не має значення.
Відповідь:	1. Так 2. Ні, відповідь			
D2. У населеному пункті якого розміру Ви проживали до 24 лютого 2022 року?	B1. Якою є Ваша посада в юридичній особі / ФОП?	D2 виключити.		Не зрозуміло як ця інформація відноситься до суті опитування. Опитування щорічне, якщо побутовий споживачі проживає у відповідній області рік, за який

				проводиться опитування, то місце проживання до 2022 року не має значення.
1. Село 2. До 50 тис. 3. 51 тис. – 100 тис. 4. 101 тис. – 500 тис. 5. Понад 500 тис. 99. Відмова → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю	1. Власник і керівник юридичної особи / ФОП? 2. Найманий керівник (директор) 3. Заступник керівника (директора) 4. Головний бухгалтер 5. Інша посада, яка передбачає керівництво юридичною особою, відповідь _____ 98. Інше → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю 99. Відмова → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю			
D3. Чи Ви змінювали місце проживання після 24 лютого 2022 року?	B2. Який тип суб'єкта підприємницької діяльності Ви представляєте?	D3. Чи Ви змінювали місце проживання протягом останнього року?		Не зрозуміло як ця інформація відноситься до суті опитування. Опитування щорічне, якщо побутовий споживачі проживає у відповідній області рік, за який проводиться опитування, то місце проживання до 2022 року не має значення.
1. Ні, нікуди не виїжджали 2. Виїжджали за кордон і повернулися додому в ту саму область 3. Виїжджали за кордон і повернулися в іншу область 4. Переїжджали в межах України, але повернулися додому 5. Переїхали в межах області і досі проживаємо в цій області 6. Переїхали в іншу область і досі проживаємо в іншій області 7. Переїхали за кордон і досі проживаємо за кордоном → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю 99. Відмова → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю	1. Фізична особа-підприємець 2. Юридична особа 99. Відмова → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю	1. Ні 7. Так → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю 99. Відмова → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю		
D4. У якій області Ви проживаєте зараз?	B2.1. Ваше основне місце роботи як ФОП – вдома чи поза домом (магазин, майстерня тощо)?	Виключити.		ОСР опитує лише споживачів, з якими у нього укладені договори, а отже лише споживачів своєї області
Відповідь: _____	1. Вдома → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю 2. Поза домом 99. Відмова → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю			

D5. У населеному пункті якого розміру Ви проживаєте зараз?	B3. У якій області України ваша юридична особа / ФОП переважно веде основну діяльність??				
1. Село 2. До 50 тис. 3. 51 тис. – 100 тис. 4. 101 тис. – 500 тис. 5. Понад 500 тис. 99. Відмова → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю	Відповідь: _____				
D6. Скільки Вам повних років?	B4. Якою є середня кількість ваших працівників, назвіть діапазон:		Виключити.	Виключити.	Не зрозуміло, як це відноситься до суті опитування.
Відповідь: _____	1. до 10 осіб 2. 11 – 50 осіб 3. 51 – 250 осіб 4. Більше 250 осіб 99. Відмова → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю				
D7. Де Ви проживаєте зараз?	B5. У якій галузі працює ваше підприємство / ФОП?				
1. У власній квартирі (або належить родині) у багатоквартирному будинку 2. Винаймаємо окрему квартиру або кімнату у квартирі в багатоквартирному будинку 3. У власному будинку (або належить родині) 4. Винаймаємо будинок або частину будинку 5. У гуртожитку, колективному поселенні для ВПО → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю 99. Відмова → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю		Вид діяльності за КВЕД			
	1	Сільське господарство, лісове господарство та рибне господарство			
	2	Добувна промисловість і розроблення кар'єрів			
	3	Переробна промисловість (харчова, меблева, хімічна тощо)			
	4	Постачання електроенергії, газу, пари та кондиційованого повітря → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю	x		
D8. За яким лічильником Ви сплачували за електроенергію за останні 12 місяців?	5	Водопостачання; каналізація, поводження з відходами → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю	x		
1. Однозонний лічильник (один тариф на денний і нічний час) 2. Двоступінний лічильник (різний тариф на денний і нічний час) 3. Тризонний лічильник (різний тариф на піковий, напівапіковий і нічний час) 99. Відмова, важко сказати → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю	6	Будівництво			
	7	Оптова та роздрібна торгівля (у тому числі електронна торгівля)			
	8	Транспорт, логістика складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність			

D9. Яка у Вас плита для приготування їжі?	9 Готельно-ресторанний бізнес				
1. Газова плита і газова духовка 2. Газова плита і електрична духовка 3. Електроплита і електрична духовка 4. Інше, відповідь _____	10 Інформація та телекомунікації				
	11 Фінансова та страхова діяльність				
	12 Операції з нерухомим майном				
	13 Професійна, наукова та технічна діяльність (консалтинг, аудит, юридичні послуги)				
	15 Освіта				
	16 Охорона здоров'я, медичні послуги та надання соціальної допомоги				
	17 Державне управління (місцеві, центральні органи влади)				
	18 Розважальні, спортивні послуги та організація відпочинку				
	19 Інше виробництво (записати _____)				
	20 Інші послуги (записати _____)				
99 Відмова → КІНЕЦЬ ІНТЕРВ'Ю	x				
D10. Яка у Вас система опалення?	B6. У якій галузі промисловості працює ваше підприємство / ФОП?				
1. Центральне опалення 2. Автономне газове опалення 3. Автономне електричне опалення 4. Автономне опалення на змішаному паливі (газ + електрична енергія, газ + твердопаливний котел тощо) 5. Інше, відповідь _____	1. Паливна 2. Металургійна 3. Хімічна та нафтохімічна 4. Машинобудівна 5. Виробництво будівельних матеріалів 6. Харчова та переробна 7. Інша, записати _____				
ЦІЛЬОВА КІЛЬКІСТЬ ІНТЕРВ'Ю: (домогосподарства) N1 = 1000	Для B0 = 1 питання B5 та B6 не задавати, а взяти інформацію з бази (код КВЕД) ЦІЛЬОВА КІЛЬКІСТЬ ІНТЕРВ'Ю: Сільське господарство N2 = 50 Комерційні споживачі N3 = 450, у т. ч. ФОП – не більше 150 Транспорт N4 = 50				

	Промисловість N5 = 400 (з них паливна – мінімум 20, металургійна – мінімум 20, хімічна та нафтохімічна – мінімум 20, машинобудівна – мінімум 20, виробництво будівельних матеріалів – мінімум 50, харчова та переробна – мінімум 50, інша – мінімум 50)			
3. ОСНОВНА АНКЕТА: СПОЖИВАННЯ ЕЛЕКТРОЕНЕРГІЇ				
Q1. Головна тема нашої розмови електропостачання. Яким чином Ви сплачуєте за електроенергію?				
1. Регулярно, щомісяця за рахунком 2. Регулярно, щоквартально за рахунками 3. Регулярні авансові платежі 4. Нерегулярно за рахунками 5. Нерегулярні авансові платежі 6. Інше (відповідь дослівно _____)		1. Регулярно, щомісяця за рахунком Виключити. 3. Регулярні авансові платежі 4. Нерегулярно за рахунками 5. Нерегулярні авансові платежі 6. Інше (відповідь дослівно _____)	Відсутня така форма оплати.	
Q2. Яку суму Ви мали сплатити за останнім рахунком за електроенергію? Звертаємо увагу, сума має включати всі платежі, включно із заборгованістю та авансовим платежем				
Відповідь у гривнях _____ 99 Відмова / важко сказати				
Q3. Назвіть, хоча б приблизно, яку суму Ви сплатили за електроенергію за _____ рік?				
Відповідь у гривнях _____ 99 Відмова / важко сказати				
Q4. Назвіть, хоча б приблизно, скільки електроенергії Ви спожили за останній місяць?				
Відповідь у кВт·год _____ 99 Відмова / важко сказати				
Q5. Назвіть, хоча б приблизно, скільки електроенергії Ви спожили за _____ рік?				
Відповідь у кВт·год _____ 99 Відмова / важко сказати				
Q6. Я прошу Вас згадати період неопалювального сезону з квітня _____ року по кінець жовтня _____ року. З якою частотою найчастіше відбувалися перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) у цей період				
1. Кілька разів на день 2. Раз на день 3. Кілька разів на тиждень 4. Раз на тиждень 5. Кілька разів на місяць 6. Раз на місяць				

7. Рідше, ніж раз на місяць 8. Не було перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) у цей період 99. Відмова / важко сказати		
Q7. Якою була найбільша тривалість перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) у цей період?		
1. до 1 години 2. 1 – 4 години 3. 4 – 8 годин 4. 8 – 12 годин 5. 12 – 24 годин 6. 1 – 3 доби 7. більше 3 діб 99. Відмова / важко сказати		
Q8. Перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) якої тривалості відбувалися найчастіше у цей період?		
1. до 1 години 2. 1 – 4 години 3. 4 – 8 годин 4. 8 – 12 годин 5. 12 – 24 годин 6. 1 – 3 доби 7. більше 3 діб 99. Відмова / важко сказати		
Q9. Чи інформував Вас ОСР / електропостачальник про час та тривалість перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) у цей період?	Виключити питання Q9.	Відповідно до пп. 5) п.1 постанови НКРЕКП від 26.03.2022 № 349 «Щодо захисту інформації, яка в умовах воєнного стану може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом, у тому числі щодо об'єктів критичної інфраструктури» оператори системи розподілу не розміщують через засоби масової інформації та/або на офіційному вебсайті в мережі Інтернет інформацію, передбачену пунктом 11.5.5, абзацом першим пункту 11.5.6 розділу XI Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (щодо планових перерв в електропостачанні).

1. Так, нас попереджали про всі випадки перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) 2. Так, нас попереджали про більшість епізодів перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) 3. Про частину епізодів попереджали, про частину – ні 4. Ні, нас НЕ попереджали про більшість епізодів перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) 5. Ні, нас НЕ попереджали про жодні епізоди перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) 99. Відмова / важко сказати		
Q10. Тепер просимо Вас згадати опалювальний сезон з листопада ____ року по березень ____ року. З якою частотою найчастіше відбувалися перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) у цей період?		
1. Кілька разів на день 2. Раз на день 3. Кілька разів на тиждень 4. Раз на тиждень 5. Кілька разів на місяць 6. Раз на місяць 7. Рідше ніж раз на місяць 8. Не було перери в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) у цей період 99. Відмова / важко сказати		
Q11. Якою була найбільша тривалість перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) у цей період?		
1. до 1 години 2. 1 – 4 години 3. 4 – 8 годин 4. 8 – 12 годин 5. 12 – 24 годин 6. 1 – 3 доби 7. більше 3 діб 99. Відмова / важко сказати		
Q12. Перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) якої тривалості відбувалися найчастіше у цей період?		
1. до 1 години 2. 1 – 4 години 3. 4 – 8 годин 4. 8 – 12 годин 5. 12 – 24 годин 6. 1 – 3 доби 7. більше 3 діб 99. Відмова / важко сказати		

Q13. Чи інформував Вас ОСР / електропостачальник про час та тривалість перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) у цей період?	Виключити питання Q13.	Відповідно до пп. 5) п.1 постанови НКРЕКП від 26.03.2022 № 349 «Щодо захисту інформації, яка в умовах воєнного стану може бути віднесена до інформації з обмеженим доступом, у тому числі щодо об'єктів критичної інфраструктури» оператори системи розподілу не розміщують через засоби масової інформації та/або на офіційному вебсайті в мережі Інтернет інформацію, передбачену пунктом 11.5.5, абзацом першим пункту 11.5.6 розділу XI Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (щодо планових перерв в електропостачанні).
1. Так, нас попереджали про всі випадки перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) 2. Так, нас попереджали про більшість епізодів перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) 3. Про частину епізодів попереджали, про частину – ні 4. Ні, нас НЕ попереджали про більшість епізодів перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) 5. Ні, нас НЕ попереджали про жодні епізоди перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) 99. Відмова / важко сказати		
Q14. Оцініть, хоча б приблизно, у яку суму Ви можете оцінити матеріальні збитки від перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) електроенергії за останні 12 місяців? Для побутових споживачів: наприклад, вартість зіпсованих продуктів в холодильнику, пошкодження техніки через перепади напруги тощо; для непобутових споживачів: наприклад, збитки або недоотриманий прибуток через простої, пошкодження обладнання		
Відповідь у гривнях _____ 99. Відмова / важко сказати		
Q15. Загалом, наскільки Ви задоволені роботою ОСР / електропостачальника за останні 12 місяців? Дайте оцінку від 1 до 5, де 1 означає «зовсім не задоволені», а 5 – «дуже задоволені». При оцінці беріть до уваги як якість електроенергії (відсутність відхилень напруги), так і безперервність електропостачання і швидкість усунення аварій	Питання Q15 виключити.	Питання не містить критеріїв оцінки і, особливо у воєнний період, носить суб'єктивний характер.

1 Зовсім не задоволені 2 Скоріше не задоволені 3 Рівною мірою задоволені і не задоволені 4 Скоріше задоволені 5 Дуже задоволені 99 Відмова / важко сказати			
Q16. Чи маєте Ви в домогосподарстві наступні пристрої для забезпечення життєдіяльності у період перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) електроенергії?	Q16. Чи маєте Ви на підприємстві наступні пристрої для забезпечення життєдіяльності у період перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) електроенергії?		
1. Повербанки для заряджання портативної техніки 2. Портативні зарядні станції для підключення дрібної техніки та освітлення 3. Акумуляторні джерела освітлення (лампи), ліхтарі 4. Генератор(и) 5. Сонячні або вітрові електростанції 6. Газові або твердопаливні пальники для приготування їжі 7. Газові або твердопаливні обігрівачі: буржуйки (печі-каміни), конвектори тощо 8. Інші пристрої (запишіть, що саме _____) 9. Нічого з переліку 99. Відмова / важко сказати			
Q17. Що саме з цього ви придбали після початку широкомасштабного вторгнення?		Виключити питання Q17.	Не зрозуміло, що буде оцінюватися за цією інформацією.
0. Усе це купили після 24 лютого 2022 року 1. Повербанки для заряджання портативної техніки 2. Портативні зарядні станції для підключення дрібної техніки та освітлення 3. Акумуляторні джерела освітлення (лампи), ліхтарі 4. Генератор(и) 5. Сонячні або вітрові електростанції 6. Газові або твердопаливні пальники для приготування їжі 7. Газові або твердопаливні обігрівачі: буржуйки (печі-каміни), конвектори тощо 8. Інші пристрої (запишіть, що саме _____) 9. Нічого з переліку 99. Відмова / важко сказати			
Q18. Оцініть, хоча б приблизно, скільки коштів Ви витратили на придбання цього обладнання після 24 лютого 2022 року?			
Відповідь у гривнях _____ 99. Відмова / важко сказати			

Q18.1. А що саме з цього Ви придбали за останні 12 місяців?	Виключити питання Q18.	Не зрозуміло, що буде оцінюватися за цією інформацією.
0. Усе це купили за останні 12 місяців 1. Павербанки для заряджання портативної техніки 2. Портативні зарядні станції для підключення дрібної техніки та освітлення 3. Акумуляторні джерела освітлення (лампи), ліхтарі 4. Генератор(и) 5. Сонячні або вітрові електростанції 6. Газові або твердопаливні пальники для приготування їжі 7. Газові або твердопаливні обігрівачі: буржуйки (печі-каміни), конвектори тощо 8. Інші пристрої (відповідь, що саме _____) 9. Нічого з переліку 99. Відмова / важко сказати		
Q18.2. Оцініть, хоча б приблизно, скільки коштів Ви витратили на придбання цього обладнання за останні 12 місяців?		
Відповідь у гривнях _____ 99. Відмова / важко сказати		
Q19. Оцініть, хоча б приблизно, скільки коштів Ви витратили на паливе для генератора за останні 12 місяців?		
Відповідь у гривнях _____ 99. Відмова / важко сказати		
Q20. Оцініть, хоча б приблизно, скільки часу у вас працював генератор за останні 12 місяців?		
Відповідь у годинах або днях (зазначити) _____ 99. Відмова / важко сказати		
4. УЯВНІ СИТУАЦІЇ: ГОТОВНІСТЬ ПЛАТИТИ (WTP)		
Уявіть ситуацію, що у разі перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) Ви маєте можливість миттєво підключити ваше домогосподарство/ юридичну особу / ФОП до резервних джерел електричної енергії. Для цього треба сплатити певну суму (або підтвердити, що Ви її сплатите). Просимо оцінити, скільки Ви готові заплатити, щоб відновити електропостачання (електроживлення електроустановок) у різних обставинах. Якщо Ви не будете платити, скажіть нуль. Уявіть, що зараз серпень, енергосистема працює нормально, про дефіцит електроенергії не повідомляється		
Q21. Відбувається перерва в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) вдень БЕЗ ПОПЕРЕДЖЕННЯ. Скільки Ви були б готові заплатити за відновлення електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перери в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок):		
1. до 1 години відповідь _____ грн		

2. 4 години відповідь _____ грн 3. 8 годин відповідь _____ грн 4. Цілий день (24 години) відповідь _____ грн 99. Відмова / важко сказати <i>Якщо респондент не має відповіді, запишіть 999. Якщо респондент не готовий платити, запишіть 0</i>		
Q22. Така сама ситуація як в попередньому питанні, але Ви ЗА ДОБУ ОТРИМАЛИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРО ВІДКЛЮЧЕННЯ і мали час підготуватися. Скільки Ви були б готові заплатити за відновлення електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок)		
1. до 1 години відповідь _____ грн 2. 4 години відповідь _____ грн 3. 8 годин відповідь _____ грн 4. Цілий день (24 години) відповідь _____ грн 99. Відмова / важко сказати <i>Якщо респондент не має відповіді, запишіть 999. Якщо респондент не готовий платити, запишіть 0</i>		
Тепер уявімо, що перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) відбуваються взимку, у лютому. У новинах кажуть, що енергосистема зазнала пошкоджень і деякий час у системі буде дефіцит електроенергії		
Q23. Відбуваються перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) вдень БЕЗ ПОПЕРЕДЖЕННЯ. Скільки Ви були б готові заплатити за відновлення електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перерв в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок):		
1. до 1 години відповідь _____ грн 2. 4 години відповідь _____ грн 3. 8 годин відповідь _____ грн 4. Цілий день (24 години) відповідь _____ грн 99. Відмова / важко сказати <i>Якщо респондент не має відповіді, запишіть 999. Якщо респондент не готовий платити, запишіть 0</i>		
Q24. Така сама ситуація як в попередньому питанні (перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) у лютому вдень), але Ви ЗА ДОБУ ОТРИМАЛИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРО ВІДКЛЮЧЕННЯ і мали час підготуватися. Скільки Ви були б готові заплатити за відновлення електропостачання? Оцініть для різних варіантів тривалості перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок):		
1. до 1 години відповідь _____ грн 2. 4 години відповідь _____ грн 3. 8 годин відповідь _____ грн 4. Цілий день (24 години) відповідь _____ грн 99. Відмова / важко сказати		

Якщо респондент не має відповіді, запишіть 999. Якщо респондент не готовий платити, запишіть 0		
5. УЯВНІ СИТУАЦІЇ: ГОТОВНІСТЬ ПРИЙНЯТИ КОМПЕНСАЦІЮ (WTA)		
До розділу 5 в цілому.	Виключити розділ 5.	Метою анкетування є отримання даних для оцінки вартості втраченого навантаження - економічного індикатора, який оцінює, скільки грошей (в еквіваленті за МВт·год) споживачі готові заплатити, щоб уникнути відключення електроенергії. Не зрозуміло, яка мета збору суб'єктивної та у більшості випадків емоційнозабарвленої інформації щодо отримання компенсації. Питання щодо готовності платити за відновлення електропостачання та розміру компенсації потребують додаткового роз'яснення для клієнтів, щоб уникнути хибного сприйняття як можливих змін тарифів або компенсаційних механізмів. Це може спровокувати додаткові питання, збільшити\затягнути розмову. Таке опитування у період застосування графіків відключень (ГПВ, ГАВ, ГОП, ГОЕ) може мати негативні репутаційні та соціальні наслідки, через нерозуміння або небажання розуміти природу відключень.
Тепер просимо уявити, що ОСР / електропостачальник пропонує Вам компенсацію за перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) («живі» гроші або знижка на майбутні платежі)		
Q25. Яку суму компенсації Ви вважали б справедливою і були б готові прийняти, якщо перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) відбувається у серпні вдень, БЕЗ ПОПЕРЕДЖЕННЯ? При цьому енергосистема працює нормально, про дефіцит електроенергії не повідомляється. Оцініть для різних варіантів тривалості перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок):		
1. до 1 години відповідь _____ грн 2. 4 години відповідь _____ грн 3. 8 годин відповідь _____ грн		

4. Цілий день (24 години) відповідь _____ грн 99. Відмова / важко сказати <i>Якщо респондент не має відповіді, запишіть 999. Якщо респондент не готовий платити, запишіть 0</i>		
Q26. А яку суму компенсації Ви вважали б справедливою і були б готові прийняти, якщо перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) відбувається у серпні вдень, але Ви отримали ПОПЕРЕДЖЕННЯ за добу? При цьому енергосистема працює нормально, про дефіцит електричної енергії не повідомляється. Оцініть для різних варіантів тривалості перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок):		
1. до 1 години відповідь _____ грн 2. 4 години відповідь _____ грн 3. 8 годин відповідь _____ грн 4. Цілий день (24 години) відповідь _____ грн 98 <i>[не зачитувати]</i> Так само, як і в попередньому питанні, нема різниці 99. Відмова / важко сказати <i>Якщо респондент не має відповіді, запишіть 999. Якщо респондент не готовий платити, запишіть 0</i>		
Тепер просимо вас оцінити, яку суму компенсації ви вважали б справедливою, якщо перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) відбувається в лютому і в енергосистемі є дефіцит електричної енергії		
Q27. Яку суму компенсації Ви вважали б справедливою і були б готові прийняти, якщо перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) відбувається вдень БЕЗ ПОПЕРЕДЖЕННЯ? Оцініть для різних варіантів тривалості перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок):		
1. до 1 години відповідь _____ грн 2. 4 години відповідь _____ грн 3. 8 годин відповідь _____ грн 4. Цілий день (24 години) відповідь _____ грн 99. Відмова / важко сказати <i>Якщо респондент не має відповіді, запишіть 999. Якщо респондент не готовий платити, запишіть 0</i>		
Q28. А яку суму компенсації Ви вважали б справедливою і були б готові прийняти, якщо перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок) відбувається вдень у лютому, але ВИ ОТРИМАЛИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ за добу? Оцініть для різних варіантів тривалості перерви в електропостачанні об'єктів (електроживлення електроустановок):		
1. до 1 години відповідь _____ грн 2. 4 години відповідь _____ грн 3. 8 годин відповідь _____ грн 4. Цілий день (24 години) відповідь _____ грн 98 <i>[не зачитувати]</i> Так само, як і в попередньому питанні, нема різниці		

99. Відмова / важко сказати <i>Якщо респондент не має відповіді, запишіть 999. Якщо респондент не готовий платити, запишіть 0</i>				
Q29. Якою є загальна кількість людей в Вашому домогосподарстві разом з Вами? (під домогосподарством ми маємо на увазі людей, які разом проживають та ведуть спільне господарство)	Q29. Яким був річний оборот вашої юридичної особи / ФОПа у 20__ році (загальний річний обсяг доходу від реалізації товарів і послуг)?		Q29. Яким був орієнтовний річний оборот вашої юридичної особи / ФОПа за останній завершений календарний рік? 1. До 1 млн грн 2. 1-5 млн грн 3. 5-20 млн грн 4. 20-50 млн грн 5. 50-100 млн грн 6. Понад 100 млн грн	Надати можливість вибрати варіант по питання Q29, оскільки існує можливість, що споживачі відмовляться відповідати на питання в цілому.
Відповідь (числова) _____	99. Відмова / важко сказати		99. Відмова / важко сказати	



**ЗАПОРІЖЖЯ
ОБЛЕНЕРГО**

**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ЗАПОРІЖЖЯОБЛЕНЕРГО»**

Код ЄДРПОУ 00130926

вул. Сталеварів, 14, м. Запоріжжя, Україна, 69035
+38(061)228-51-59

E-mail: kanc@zoe.com.ua Web: www.zoe.com.ua

03.08.2026 № 001.1.3-33/729

На № _____ від _____

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

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

Щодо надання пропозицій та зауважень

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг оприлюднено на офіційному вебсайті НКРЕКП в мережі Інтернет проект постанови НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» (на виконання положень Закону України від 07.04.2026 № 4834-IX впровадження оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) на споживачів).

Ознайомившись з проектом постанови, АТ «Запоріжжяобленерго» надає зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта 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 червня 2017 року № 866.

Додаток: зауваження та пропозиції АТ «Запоріжжяобленерго» до проекту, що має ознаки регуляторного акта, - постанови НКРЕКП акта «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».

Т.в.о. Генерального директора

Іван БАРИШЕВ

Олена РЕМИГА
061-228-00-51(80-07)

Зауваження та пропозиції АТ «Запоріжжяобленерго»
до проекту постанови НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта
«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»

№ з/п	Редакція проекту постанови НКРЕКП	Зауваження та пропозиції АТ «Запоріжжяобленерго» до проекту постанови НКРЕКП	Обґрунтування
Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312			
У. Права, обов'язки та відповідальність учасників роздрібного ринку			
5.1. Права, обов'язки та відповідальність оператора системи			
1	5.1.12. Оператор системи з метою оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) щороку, у період з січня по квітень, забезпечує здійснення інформативного опитування споживачів, які приєднані до його електричних мереж, відповідно до примірної форми Анкети оцінки впливу перерв в електропостачанні об'єктів споживачів (електроживлення електроустановок споживачів) (далі – Анкета), яка визначена у додатку 21 до цих Правил.	Пропонується абз.2 п.5.1.12. викласти в наступній редакції: «Опитування проводиться шляхом заповнення паперової або електронної форми Анкети. Паперова форма Анкети може надаватися споживачу в центрах обслуговування споживачів або заповнюватися оператором кол-центру під час спілкування із споживачем. Електронна форма Анкети розміщується на вебсайті оператора системи та в особистому кабінеті споживача. Електронна форма Анкети також може заповнюватися споживачем в інтерактивних застосунках, через канали та/або чат-боти у месенджерах».	Пропозиції АТ «Запоріжжяобленерго» обґрунтовуються наступною позицією. Запропонована Регулятором Анкета є великою за обсягом та містить велику кількість запитань, що потребують від споживача надання детальної інформації щодо обсягів та вартості спожитої електричної енергії, частоти та тривалості перерв в електропостачанні за різні періоди, розміру матеріальних збитків, наявності та вартості придбаного резервного обладнання, витрат на паливе для генераторів, а також відповідей на численні гіпотетичні ситуації та питання щодо готовності сплачувати кошти за відновлення електропостачання або отримувати компенсацію за перерви в електропостачанні.
	Опитування проводиться шляхом заповнення паперової або електронної форми Анкети. Паперова форма Анкети може надаватися споживачу в центрах обслуговування споживачів або заповнюватися оператором кол-центру під час спілкування із споживачем. Електронна форма Анкети розміщується на вебсайті оператора системи та в особистому кабінеті споживача. Електронна форма Анкети також може заповнюватися споживачем в інтерактивних застосунках, через канали та/або чат-боти у месенджерах.		При цьому Анкета передбачає значну кількість уточнювальних та відбіркових запитань і фактично є повноцінним соціологічним дослідженням та не входить до компетенції кол-центру оператора системи розподілу.
	Опитування повинно охоплювати статистично репрезентативну вибірку кожної категорії (підкатегорії) споживачів із загальної кількості споживачів та фактично отримані відповіді і передбачати застосування належних методів статистичної обробки вихідних даних.		Проведення такого тривалого анкетування оператором кол-центру під час телефонної розмови є практично недоцільним, оскільки основним завданням оператора кол-центру є оперативне приймання та опрацювання
	Опитування має проводитися серед усіх категорій		

споживачів за типами споживання та кількома категоріями споживачів за видами економічної діяльності, що охоплюють щонайменше основні сектори економіки України з метою подальшої агрегації отриманих даних. Агреговані за категоріями (підкатегоріями) споживачів результати опитування споживачів надаються операторами системи в електронному вигляді Регулятору до 31 травня року, у якому здійснювалося опитування. Агрегація результатів опитування споживачів здійснюється в межах розділів Анкети.	звернень споживачів, надання інформації щодо аварійних та планових перерв в електропостачанні, рестрація звернень, скарг та повідомлень про аварійні ситуації. Додаткове проведення тривалого анкетування суттєво збільшить середню тривалість обробки одного дзвінка та зниження доступності телефонних ліній та відповідно збільшення часу очікування для інших споживачів. Робота кол-центру здійснюється з дотриманням встановлених стандартів якості обслуговування споживачів, зокрема таких показників, як рівень сервісу та відсоток втрачених дзвінків. Збільшення тривалості телефонних розмов унаслідок проведення анкетування призведе до різкого зниження рівня сервісу, збільшення часу очікування споживачів та зростання відсотка втрачених дзвінків, що негативно вплине на доступність споживачів до кол-центру та відповідно на якість обслуговування інших споживачів. Крім того, в умовах воєнного стану та постійних обстрілів енергетичної інфраструктури Запорізької області оператор системи розподілу працює в умовах значного підвищення навантаження на кол-центр. Щоденні обстріли енергетичних об'єктів спричиняють численні аварійні та екстрені ситуації, у зв'язку з чим значно зростає кількість звернень споживачів, які потребують оперативного інформування та реагування. Покладення на операторів кол-центру додаткової функції проведення тривалого та складного анкетування призведе до погіршення показників якості обслуговування споживачів, особливо під час виникнення масштабних аварійних ситуацій та масових перерв в електропостачанні.
--	--

Т. В. О. Генерального директора

Іван БАРИШЕВ

Згрупованих відправлень "Рекомендований лист" поданих у 303 69035
(вид, категорія) (найменування об'єкта поштового зв'язку)

Замовник АТ "ЗАПОРІЖЖЯОБЛЕНЕРГО" за договором 020326-13
(найменування замовника / відправника) (№ договору)

Код ЕДРПОУ/ІПН:



00130926

№ п/п	Куди (поштова адреса)	Кому (найменування адресата)	№ телефону (адресата)	Особливі відмітки	Маса (г)	Плата за пересилання з ПДВ, (грн)	№ відправлення (ШКІ)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	вул. Антоновича, 51, оф.1208, Київ обл., Київ р-н, Київ, 03150	ДУ "Агенство з розвитку інф. фонду ринку" акт(червень)	Тел.: невідомий 0,24	U-2	10	48.00	R067244196451
2	вул. Генерала Алмазова, 18/9, Київ обл., Київ р-н, Київ, 01601	ФДМУ 003.1-92/528	Тел.: невідомий 0,24	U-2	10	48.00	R067244200122
3	вул. Митрополита Василя Липківського, 16, Київ обл., Київ р-н, Київ, 03035	ТОВ "Парк Хаус Лімітед" 73.71.9-71/5520	Тел.: невідомий 0,24	U-2	20	48.00	R067244203172
4	вул. Фізкультури, 9, Київ обл., Київ р-н, Київ, 03150	Держ.агенство віднов. та розвитку інфраструктури	Тел.: невідомий 1,80	U-2	20	48.00	R067244205990
5	вул. Сім'ї Бродських, 19, Київ обл., Київ р-н, Київ, 03057	НКРЕКП 001.1.3-33/729	Тел.: невідомий 1,80	U-2	20	48.00	R067244353751
	ВСЬОГО:				80	240.00	

Недозволено до пересилання вкладень немає.

Разом (плата за пересилання) 240.00 грн у т.ч. ПДВ (20%) 40.00 грн
Плата за пересилання відправлень, яку оплачує відправник 240.00 грн у т.ч. ПДВ (20%) 40.00 грн
За інші послуги _____ на суму _____ грн
Відправив Юсєв Бурієна (прізвище, ініціали, підпис відправника) Приймав ОПС (прізвище, ініціали, підпис працівника поштового зв'язку)

Для заповнення кур'єром:

Отримано відправлень у загальній кількості _____ шт. для (прописом)

подальшої передачі в _____, кур'єр _____ (об'єкт обробки) (ПІБ, підпис кур'єра)

№ розрахункового(их) документа(ів)* _____ ПІБ, підпис працівника об'єкта обробки

Доплата за готівку на суму _____ грн. № розрахункового документа _____

Примітка: Список відправлень засвідчується підписом відповідального працівника відправника. Повноваження відповідального працівника підтверджуються відповідною довіреністю.

* Заповнюється у разі оплати відправником під час приймання до пересилання.

СПИСОК № 6661
згрупованих відправлень листів рекомендованих поданих в Запоріжжя-35
Замовник _____ за договором _____

Ф.103 Рекомендовані листи

№	п/п	Куди (поштова адреса)	Кому (найменування адресата)	№ телефону (адресата)	Особливі відмітки	Маса (г)	Плата за пересил. відправл. з ПДВ (грн)	№ відправлення (ШКЛ)
№								
1	вул. Генерала Алмазова 18/9, Київ, 01601	ФДМУ 003.1-92/528		0000000000		10	48,00	R067244200122
2	вул. Сім'ї Бродських 19, Київ, 03057	НКРЕКП 001.1.3-33/729		0000000000		20	48,00	R067244353751
3	вул. Антоновича 51, оф.1208, Київ, 03150	ДУ "Агенство з розвитку інф. фонд. ринку" акт (червень)		0000000000		10	48,00	R067244196451
4	вул. Митрополита Василя Липківського 16, Київ, 03035	ТОВ "Парк Хаус Лімітед" 73.71.9-71/552		0000000000		20	48,00	R067244203172
5	вул. фізкультури 9, Київ, 03150	Держ. агенство віднов. та розвитку інф. раструктури		0000000000		20	48,00	R067244205990

Недозволені до пересилання вкладень немає.

Разом (плата за пересилання) : 240,00 (оплачено марками)

Відправив

(прізвище, ініціали, підпис Відправника)

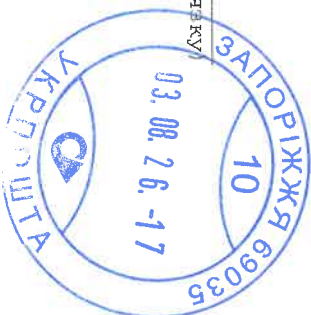
№ розрахункового документа (ів)

Доплата за голівку на суму _____

грн. № розрахункового документа _____

Прийняв

(прізвище, ініціали, підпис працівника поштового зв'язку)



АТ "УКРПОШТА" ВПЗ Запоріжжя-35
69035, Запоріжжя, пр-кт. Соборний 186 ПН 215600426655

СПИСОК № 6661

ДЕРНІ ЛАЗОВ. Е-Ка

ГРУПА р/п
КЛІЄНТ 5
За пересилання 240,00
Марки клієнта: 240,00

№ 155

03.08.2026 15:44:17

ФН ПРРО 4000769341