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

29.03.2019 № 450

**ІНСТРУКЦІЯ**

**щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-моніторинг-** **постачання (річна) «Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника»**

1. **Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу та включені оператором системи передачі до реєстру учасників ринку відповідно до глави 1.3 розділу І Правил ринку, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 307 (далі – електропостачальники, ліцензіати).

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна) «Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника» (далі – форма звітності № 11), а також термін її подання до НКРЕКП.

1.3. Цю Інструкцію розроблено відповідно до:

законів України «Про ринок електричної енергії» (далі – Закон), «Про [Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1540-19), [«Про інформацію»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12), [«Про доступ до публічної інформації»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17);

Правил ринку, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 307, Правил ринку «на добу наперед» та внутрішньодобового ринку, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 308, Кодексу системи передачі, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 309, Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312, Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, затверджених постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1469;

інших нормативно-правових актів, якими регулюється ліцензована діяльність суб’єктів господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу.

1. **Порядок та термін надання інформації**

2.1. Форму звітності № 11 електропостачальники подають щороку до 25 лютого року, наступного за звітним періодом. НКРЕКП протягом 10 робочих днів з дня надходження до НКРЕКП форми звітності № 11 надсилає електропостачальнику повідомлення в електронній формі про одержання форми звітності № 11 (на електронну адресу, з якої було надіслано зазначену форму звітності). Датою подання форми звітності № 11 вважається дата її надходження до НКРЕКП.

2.2. Звітним періодом є календарний рік.

2.3. Форма звітності № 11 надсилається електропостачальником до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» на адресу: [monitoring\_E@nerc.gov.ua](mailto:monitoring_E@nerc.gov.ua) у двох примірниках:

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»;

без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.

У випадку якщо форма звітності № 11 містить інформацію та/або дані конфіденційного характеру, які становлять комерційну таємницю, з метою забезпечення НКРЕКП захисту конфіденційної інформації електропостачальник визначає перелік такої інформації, умови та порядок її поширення НКРЕКП та подає його разом із формою звітності № 11 в електронному вигляді (супровідним листом з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата) з урахуванням положень законів України [«Про інформацію»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12), [«Про доступ до публічної інформації»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17) та інших актів законодавства.

Обмеженню доступу підлягає інформація, визначена як конфіденційна, а не форма звітності № 11 у цілому.

НКРЕКП не зобов’язана вважати інформацію та/або дані, надані електропостачальником, такими, що мають конфіденційний характер та/або становлять комерційну таємницю, якщо постачальник не зазначив цього при поданні форми звітності № 11 до НКРЕКП.

2.4. Усі дані форми звітності № 11 мають бути наведені в тих одиницях виміру, які вказані в затвердженій формі звітності.

2.5. Електропостачальник не має права вносити зміни до затвердженого бланка форми звітності.

2.6. У разі відсутності ліцензованої діяльності у звітному періоді ліцензіат надає форму звітності № 11 за встановленою формою, при цьому проставляє значення «0» у відповідних графах.

У разі прийняття НКРЕКП рішення про зупинення дії ліцензії ліцензіат звільняється від обов’язку надавати звітність з наступного звітного періоду.

2.7. У разі внесення змін до звіту після відправлення електропостачальник зобов'язаний терміново надіслати до НКРЕКП виправлений звіт в електронному вигляді та на паперових носіях з підписом керівника ліцензіата або іншої уповноваженої особи, а також супровідний лист (з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата) із зазначенням причини внесення змін.

1. **Порядок заповнення форми звітності № 11**

3.1. У розділі І «Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів» відображається інформація щодо кількості зареєстрованих скарг (претензій) споживачів протягом звітного періоду у розрізі категорій споживачів (графи 1 – 8) та кількості скарг (претензій), які на кінець звітного періоду залишаються не вирішеними, у розрізі категорій споживачів (графи 9 – 16) відповідно до теми скарги (претензії) (рядки 005 – 160):

1) у рядку 005 «Облік» вказується кількість скарг (претензій) з питань комерційного обліку електричної енергії. Рядок 005 заповнюється у випадку виконання електропостачальником функцій постачальника комерційного обліку електричної енергії;

2) у рядку 010 «Договір про постачання електричної енергії» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань договірних умов постачання електричної енергії, що визначається як сума рядків 015 – 045;

3) у рядку 050 «Відключення за несплату рахунків» вказується кількість скарг (претензій) з питань відключення електроживлення споживача за несплату рахунків (заборгованість);

4) у рядку 055 «Виставлення рахунків» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань виставлення рахунків за спожиту електричну енергії, що визначається як сума рядків 060 – 075;

5) у рядку 080 «Ціна» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань ціни електричної енергії, що визначається як сума рядків 085 – 100;

6) у рядку 105 «Зміна постачальника» вказується кількість скарг (претензій) з питань зміни постачальника;

7) у рядку 110 «Відшкодування/компенсація» вказується сумарна кількість скарг (претензій) з питань відшкодування збитків та/або компенсації споживачам, що визначається як сума рядків 115 – 120;

8) у рядку 125 «Неконкурентна поведінка» вказується кількість скарг (претензій) з питань неконкурентної поведінки електропостачальника на ринку електричної енергії;

9) у рядку 130 «Пільги, субсидії» вказується кількість скарг (претензій) з питань надання пільг та/або субсидій;

10) у рядку 135 «Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії» вказується кількість скарг (претензій) з питань безоблікового споживання електричної енергії;

11) у рядку 140 «Скарги на працівників компанії» вказується кількість скарг (претензій) на працівників компанії;

12) у рядку 145 «Додаткові послуги споживачеві» вказується кількість скарг (претензій) з питань надання додаткових послуг споживачеві;

13) у рядку 150 «Надання іншої довідкової інформації» вказується кількість скарг (претензій) з інших питань постачання електричної енергії;

14) у рядку 155 «Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника» вказується кількість скарг (претензій) з питань розподілу електричної енергії;

15) у рядку 160 «Звернення, які не стосуються питань електропостачання» вказується кількість скарг (претензій) з питань, що не стосуються електропостачання.

В інформації щодо кількості скарг (претензій) ураховуються скарги (претензії), у тому числі, отримані електропостачальником через оператора системи, орган державної влади або місцевого самоврядування.

У разі якщо скарга (претензія) містить декілька тем, вона зазначається у звітності за кожною такою темою.

3.2. У розділі ІІ «Інформація щодо кількості звернень (запитів) у розрізі категорій споживачів» відображається інформація щодо кількості зареєстрованих звернень (запитів) споживачів протягом звітного періоду у розрізі категорій споживачів (графи 1 – 8) та звернень від інших осіб, які не є споживачами (не уклали договір про постачання електричної енергії з ліцензіатом) (графа 9), відповідно до теми звернення (запиту) (рядки 165 –320):

1) у рядку 165 «Облік» вказується кількість звернень (запитів) з питань комерційного обліку електричної енергії. Рядок 165 заповнюється у випадку виконання електропостачальником функцій постачальника комерційного обліку електричної енергії;

2) у рядку 170 «Договір про постачання електричної енергії» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань договірних умов постачання електричної енергії, що визначається як сума рядків 175 – 205;

3) у рядку 210 «Відключення за несплату рахунків» вказується кількість звернень (запитів) з питань відключення електроживлення споживача за несплату рахунків (заборгованість);

4) у рядку 215 «Виставлення рахунків» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань виставлення рахунків за спожиту електричну енергії, що визначається як сума рядків 220 – 235;

5) у рядку 240 «Ціна» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань ціни електричної енергії, що визначається як сума рядків 245 – 260;

6) у рядку 265 «Зміна постачальника» вказується кількість звернень (запитів) з питань зміни постачальника;

7) у рядку 270 «Відшкодування/компенсація» вказується сумарна кількість звернень (запитів) з питань відшкодування збитків та/або компенсації споживачам, що визначається як сума рядків 275 – 280;

8) у рядку 285 «Неконкурентна поведінка» вказується кількість звернень (запитів) з питань неконкурентної поведінки електропостачальника на ринку електричної енергії;

9) у рядку 290 «Пільги, субсидії» вказується кількість звернень (запитів) з питань надання пільг та/або субсидій;

10) у рядку 295 «Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії» вказується кількість звернень (запитів) з питань безоблікового споживання електричної енергії;

11) у рядку 300 «Скарги на працівників компанії» вказується кількість звернень (запитів) на працівників компанії;

12) у рядку 305 «Додаткові послуги споживачеві» вказується кількість звернень (запитів) з питань надання додаткових послуг споживачеві;

13) у рядку 310 «Надання іншої довідкової інформації» вказується кількість звернень (запитів) з інших питань постачання електричної енергії;

14) у рядку 315 «Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника» вказується кількість звернень (запитів) з питань розподілу електричної енергії;

15) у рядку 320 «Звернення, які не стосуються питань електропостачання» вказується кількість звернень (запитів) з питань, що не стосуються електропостачання.

В інформації щодо кількості звернень (запитів) ураховуються звернення (запити), у тому числі, отримані електропостачальником через оператора системи, орган державної влади або місцевого самоврядування.

У разі якщо звернення (запит) містить декілька тем, воно зазначається у звітності за кожною такою темою.

3.3. У розділах І та ІІ зазначається інформація виключно щодо скарг (претензій) та звернень, зареєстрованих та розглянутих відповідно до вимог розділу VIII Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

Директор Департаменту

стратегічного розвитку та планування В. Цаплін