



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

ПОСТАНОВА

Київ

№ _____

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

Відповідно до законів України «Про ринок електричної енергії», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, що додається.

2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 18 жовтня 2016 року № 1841 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання».

3. Ця постанова набирає чинності з 11 червня 2018 року, але не раніше дня, наступного за днем її опублікування в офіційному друкованому виданні – газеті «Урядовий кур'єр».

Голова НКРЕКП

Д. Вовк

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

№ _____

Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає перелік загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання і регулює відносини, пов'язані із електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості, захистом прав споживачів та наданням електропостачальником або оператором системи розподілу (далі – ОСР) компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам або замовникам (у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж).

1.2. Цей Порядок застосовується до суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії або розподілу електричної енергії.

1.3. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

гарантований стандарт якості електропостачання – мінімальний рівень якості надання послуг ОСР або електропостачальника, який має бути забезпечений споживачу в обсязі і в строки, визначені чинним законодавством, та за недотримання якого споживачу надається компенсація;

загальний стандарт якості електропостачання – рівень якості надання послуг ОСР або електропостачальника, який має забезпечити ОСР або електропостачальник для своїх споживачів в цілому;

дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання – кінцевий строк надання послуги споживачу/виконання робіт з урахуванням визначених цим Порядком строків їх надання/виконання;

компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання – грошова сума, що надається споживачу у разі недотримання ОСР або електропостачальником гарантованих стандартів якості електропостачання шляхом зменшення рахунку споживача у розмірах, встановлених цим Порядком.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про ринок електричної енергії», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 311.

2. Стандарти якості надання послуг ОСР.

2.1. ОСР забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, вказаних у пунктах 2.2 та 2.3 цієї глави.

2.2. До загальних стандартів якості надання послуг ОСР належать:
рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році – не менше 75 %;
відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році – не більше 10 %.

2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:

1) дотримання показників зміни напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;

2) усунення причини недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії з дня, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електроенергії внаслідок візиту до споживача або за результатами проведення вимірювання, або з дня отримання скарги (претензії) споживача у випадку, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:

у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР,

у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;

3) розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13 Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги (претензії):

у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача,

у строк 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача;

4) відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні протягом 24 годин;

5) видача технічних умови на приєднання разом з проектом договору про приєднання з дня реєстрації заяви про приєднання:

у строк 10 робочих днів для стандартного приєднання;

у строк 10 робочих днів для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі;

у строк 20 робочих днів для нестандартного приєднання при необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі;

6) подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника з дня отримання заяви замовника:

у строк 5 робочих днів, якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів,

у строк 10 робочих днів, якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів;

7) підключення електроустановок замовника до електричної мережі з дня отримання заяви замовника:

у строк 5 робочих днів, якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів;

8) видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу у строк 3 робочих днів від дати отримання відповідного звернення споживача;

9) видача підписаного ОСР паспорту точки розподілу у строк 10 робочих днів від дати отримання відповідного звернення споживача;

10) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача, у строк 5 робочих днів з дати надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензіату послуги з відновлення електроживлення;

11) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР, з дати надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень, оплати заборгованості за

надані послуги та/або несанкціонований відбір електричної енергії, а також відшкодування збитків (за їх наявності):

- у міській місцевості – у строк 3 робочих днів,
- у сільській місцевості – у строк 5 робочих днів;

12) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника, з дати отримання від електропостачальника інформації про усунення причин відключення:

- у міській місцевості – у строк 3 робочих днів,
- у сільській місцевості – у строк 5 робочих днів;

13) перевірка лічильника у строк 20 днів з дати отримання від споживача відповідної заяви;

14) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:

- у строк 30 днів,
- у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку;

15) розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання у строк 30 днів з дати отримання звернення;

16) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії, якщо виставлення таких рахунків ОСР передбачене у договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем, у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення.

2.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пункті 2.3 цієї глави, ОСР надає споживачу (замовнику – у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію у розмірах, наведених у додатку 1 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 5 цього Порядку.

2.5. Сума компенсації за недотримання показників зміни напруги (підпункт 1 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою:

$$K = 0,25 \times T \times Q \times d,$$

де T – діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги у точці комерційного обліку електричної енергії споживача;

Q – середньодобове споживання у точці комерційного обліку електричної енергії у розрахунковому місяці;

d – кількість днів у розрахунковому місяці у період розподілу електроенергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексу систем розподілу. Період розподілу електроенергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСР скарги (претензії) щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.

3. Стандарти якості надання послуг електропостачальника.

3.1. Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, вказаних у пунктах 3.2 та 3.3 цієї глави.

3.2. До загальних стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:

рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році – не менше 75 %;

відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році – не більше 10 %.

3.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:

1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання запиту споживача;

2) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:

у строк 30 днів,

у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку;

3) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;

4) врахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача (у разі якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник) у строк 30 днів з дня отримання повідомлення ОСР щодо виплати компенсації.

3.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пункті 3.3 цієї глави, електропостачальник надає споживачу

компенсацію у розмірах, наведених у додатку 2 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 5 цього Порядку.

Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, зокрема шляхом прямого платежу споживачу.

4. Звільнення ОСР або електропостачальника від обов'язку надання компенсації

4.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання ОСР не надається у випадках:

1) якщо недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання було спричинено доведеними:

форс-мажорними обставинами;

діями споживача або третіх осіб (крім випадків, зазначених у пунктах 4.3 – 4.5 цієї глави), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні у розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії;

застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електроенергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом систем розподілу;

2) у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання компенсації.

4.2. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання електропостачальником не надається у випадках:

1) якщо недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;

2) у разі відмови споживача у письмовому вигляді від отримання компенсації.

4.3. У разі доведених дій чи бездіяльності споживача або третіх осіб, що призвели до затримки у наданні послуг або виконанні робіт, тривалість такої затримки не включається в тривалість надання послуги або виконання робіт.

4.4. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР в точці розподілу субспоживача виникло внаслідок дії чи бездіяльності основного споживача, ОСР має право вимагати від основного споживача відшкодування збитків, що виникли за зобов'язаннями ОСР в наданні компенсації субспоживачу.

4.5. ОСР не несе відповідальності за дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг перед користувачами, електроустановки яких приєднані до малої системи розподілу, яке виникло внаслідок дій або

бездіяльності оператора малої системи розподілу, однак зобов'язаний відшкодувати збитки оператору малої системи розподілу у разі недотримання ОСР показників якості електропостачання у точці розподілу з оператором малої системи розподілу.

4.6. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, виникло з вини оператора системи передачі або суміжного ОСР, то оператор системи передачі (суміжний ОСР) зобов'язаний відшкодувати ОСР збитки у розмірі суми наданих компенсацій споживачам.

5. Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання.

5.1. ОСР надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:

шляхом врахування суми відповідної компенсації у рахунку за надання послуг з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату послуг з розподілу здійснює споживач – у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, – з дня укладення договору на надання послуг розподілу зі споживачем);

шляхом врахування суми відповідної компенсації у розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених пунктом 5.5 цієї глави, – у строк не більше 30 днів з дня недотримання гарантованого стандарту.

5.2. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту визначеного, підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається щомісячно за кожен календарний місяць до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.

У таких випадках компенсація надається у строки, визначені пунктом 5.1 цієї глави, з дня завершення календарного місяця.

5.3. Електропостачальник надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості послуг шляхом врахування суми відповідної компенсації у рахунку за спожиту електричну енергію у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту.

5.4. ОСР/електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживача (-ів), яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача.

5.5. У разі якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник:

1) ОСР у строк не більше 30 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР повідомляє електропостачальника, що здійснює постачання електричної енергії відповідному споживачу, щодо:

ідентифікаційних даних споживача;

гарантованих стандартів якості надання послуг, які було недотримано;

дати недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;

дати усунення причини незадовільної якості електричної енергії у разі недотримання гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 1 та/або підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, при останній із щомісячних виплат компенсацій споживачу;

розміру компенсації, розрахованого відповідно до додатку 1 до цього Порядку та з урахуванням пункту 5.7 цієї глави, та кінцевої суми до виплати споживачу з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються.

2) електропостачальник враховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення ОСР щодо виплати компенсації;

3) електропостачальник зменшує платіж за надання послуг з розподілу електричної енергії ОСР на суму компенсацій.

5.6. У разі якщо сума компенсації перевищує суму рахунку за надання послуг з розподілу/постачання електричної енергії ОСР/електропостачальник враховують суму несплаченої компенсації у розрахунках майбутніх періодів.

У разі наявності заборгованості споживача за спожиту електроенергію/надання послуг з розподілу компенсація може надатися у рахунок зменшення заборгованості.

5.7. У разі невиконання ОСР вимог пункту 5.1 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при

розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

5.8. У разі невиконання електропостачальником вимог пункту 5.3 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем у найближчому розрахунковому періоді.

5.9. У разі ненадання електропостачальником або ОСР компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника або ОСР із заявою за формою, наведеною у додатку 3 до цього Порядку. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

5.10. У разі невиконання електропостачальником або ОСР компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання НКРЕКП з урахуванням даних звітності та за результатами планових або позапланових перевірок дотримання електропостачальником або ОСР ліцензійних умов приймає рішення про накладення штрафу у розмірі, визначеному Законом України «Про ринок електричної енергії», а також щодо надання споживачам компенсації відповідно до пунктів 5.7 та 5.8 цієї глави.

5.11. Надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання не позбавляє споживача права вимагати від ОСР або електропостачальника відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР/електропостачальником показників якості електропостачання.

6. Інформування споживачів та НКРЕКП щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання

6.1. Електропостачальник зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату електроенергії, або в «особистому кабінеті» споживача (за наявності) на офіційному веб-сайті електропостачальника, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

6.2. Якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату послуг з розподілу здійснює споживач, ОСР зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату послуг з розподілу електричної енергії, або в «особистому

кабінеті» споживача (за наявності) на офіційному веб-сайті ОСР, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

6.3. Інформація щодо загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання, розмірів компенсацій та порядку їх надання підлягає оприлюдненню на офіційному сайті електропостачальника та ОСР.

6.4. Електропостачальник та ОСР ведуть реєстр надання компенсацій споживачам за формою згідно з додатком 4 до цього Порядку:

графа 1 – № з/п – номер за порядком;

графи 2 – 5 – інформація про споживача, що отримав компенсацію;

графа 6 – фактична дата надання компенсації;

графа 7 – дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, зазначається дата отримання ОСР скарги (претензії) щодо незадовільної якості електричної енергії;

графа 8 – період, за який надається компенсація (лише для щомісячних платежів). Зазначається у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку;

графа 9 – гарантований стандарт, за недотримання якого надається компенсація. Для ОСР вказується відповідний підпункт пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, для електропостачальника – відповідний підпункт пункту 3.3 глави 3 цього Порядку;

графа 10 – розмір наданої компенсації, визначений відповідно до додатку 1 та додатку 2 до цього Порядку, пунктів 5.7 та 5.8 глави 5 цього Порядку щодо подвійної суми компенсації;

графа 11 – найменування електропостачальника, що враховує розмір компенсації у рахунку споживача (у випадках, зазначених у пункті 5.5 глави 5 цього Порядку). Заповнюється лише ОСР;

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку Порядку, у реєстр вносяться усі факти надання щомісячної компенсації.

6.5. Реєстри надання компенсації споживачам подаються в електронному вигляді до НКРЕКП на адресу: sqr@nerc.gov.ua щомісяця накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного місяця.

6.6. Електропостачальник та ОСР щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своєму офіційному сайті інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання за формами, наведеними у додатках 5 та 6 до цього

Порядку, поштою на паперових носіях та в електронному вигляді в форматі «xls» на адресу: sqr@nerc.gov.ua.

Директор Департаменту
стратегічного розвитку та планування

В. Цаплін

Додаток 1
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання

Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання
послуг ОСР

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			Побу- тові	Непобутові		
				малі непобу- тові	інші	
Підпункт 1 пункту 2.3 глави 2	Дотримання показників зміни напруги, встановлених Кодексом систем розподілу		25% плати за надання послуг з розподілу (пункт 2.6 глави 2 Порядку)			щомісячно
Підпункт 2 пункту 2.3 глави 2	Усунення причини недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача:		X	X	X	X
	у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів	100	200	400	щомісячно
	у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів	100	200	400	щомісячно
Підпункт 3 пункту 2.3 глави 2	Розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії:		X	X	X	X
	без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці приєднання споживача	15 днів	100	200	400	одноразово
	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці приєднання споживача	30 днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 4 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години	200	400	600	одноразово
Підпункт 5 пункту 2.3 глави 2	Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:		X	X	X	X
	для стандартного приєднання	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
	для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів	200	400	600	одноразово

	для нестандартного приєднання при необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів		400	600	одноразово
Підпункт 6 пункту 2.3 глави 2	Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:					
	якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
	якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 7 пункту 2.3 глави 2	Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:					
	якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
	якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 8 пункту 2.3 глави 2	Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 9 пункту 2.3 глави 2	Видача підписаного ОСР паспорту точки розподілу	10 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 10 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 11 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР					
	у міській місцевості	3 роб. дні	100	200	400	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 12 пункту 2.3 глави 2	Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника					
	у міській місцевості	3 роб. дні	100	200	400	одноразово
	у сільській місцевості	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 13 пункту 2.3 глави 2	Перевірка лічильника	20 днів	200	400	600	одноразово
	Розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів	30 днів	200	400	600	одноразово

Підпункт 14 пункту 2.3 глави 2	розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 15 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 16 пункту 2.3 глави 2	Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів	100	200	400	одноразово

Додаток 2
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання

Розмір компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання
послуг електропостачальника

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			Побу тові	Непобутові		
				малі непобу тові	інші	
Підпункт 1 пункту 3.3 глави 3	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 2 пункту 3.3 глави 3	Розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів	30 днів	200	400	600	одноразово
	Розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 3 пункту 3.3 глави 3	Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів	100	200	400	одноразово
Підпункт 4 пункту 3.3 глави 3	Врахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача	30 днів	100	200	400	одноразово

Додаток 3
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання

Керівнику електропостачальника або
ОСР

(найменування / П. І. Б. фізичної особи-споживача
(замовника – у випадку недотримання гарантованих
стандартів якості під час приєднання до електричних
мереж))

ЗАЯВА
про надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів
якості електропостачання

Прошу зарахувати мені компенсацію у розмірі _____ грн
(наводиться відповідний розмір компенсації
за недотримання гарантованого стандарту)
при розрахунках у наступному розрахунковому періоді за недотримання

(найменування електропостачальника або ОСР)
гарантованих стандартів якості електропостачання, а саме:

(наводиться недотриманий гарантований стандарт із Додатків 1-2 до цього Порядку)

(підпис)

(П. І. Б.)

« ___ » _____ 20__ року

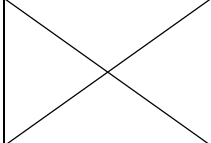
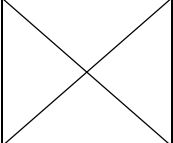
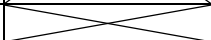
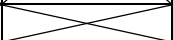
Додаток 5
до Порядку забезпечення стандартів якості
електропостачання та надання компенсацій
споживачам за їх недотримання

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

Стандарт	Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
	Встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість споживачів, яким надана компенсація		
				Побутові	Непобутові	
			малі непобутові		інші	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд	75 %					
Відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування)	10%					
Дотримання показників зміни напруги, встановлених Кодексом систем розподілу						
Усунення причини недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача:						
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР	30 днів					
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів					
Розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії:						

без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці приєднання споживача	15 днів						
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці приєднання споживача	30 днів						
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	24 години						
Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання:							
для стандартного приєднання	10 роб. днів						
для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	10 роб. днів						
для нестандартного приєднання при необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі	20 роб. днів						
Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника:							
якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів						
якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів						
Підключення електроустановок замовника до електричної мережі:							
якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів	5 роб. днів						

якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів	10 роб. днів						
Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	3 роб. днів						
Видача підписаного ОСР паспорту точки розподілу	10 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР							
у міській місцевості	3 роб. дні						
у сільській місцевості	5 роб. днів						
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника							
у міській місцевості	3 роб. дні						
у сільській місцевості	5 роб. днів						
Перевірка лічильника	20 днів						
Розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів	30 днів						
розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання	30 днів						

Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів						
Разом:							

Керівник

(підпис)

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

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

Стандарт		Загальні стандарти		Гарантовані стандарти			
		Встановлений НКРЕКП рівень	фактичний рівень виконання, %	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість споживачів, яким надана компенсація		
					Побутові	Непобутові	
				малі непобутові		інші	
Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд		75 %					
Відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування)		10%					
Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів						
Розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів	30 днів						
розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	45 днів						
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 роб. днів						
Врахування суми відповідної компенсації за недотримання	30 днів						

гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку за електричну енергію споживача		X	X				
Разом:		X	X				
Сума компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, врахована електропостачальником у кінцевих рахунках споживачів*	X	X					

* якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник

Керівник

(підпис)

Обґрунтування

схвалення проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»

Відповідно до положень Закону України «Про ринок електричної енергії», до повноважень НКРЕКП на ринку електричної енергії належить, зокрема, встановлення показників якості послуг електропостачання, моніторинг їх дотримання, визначення умов, порядку та розмірів відшкодування (компенсації), що застосовується у разі недотримання встановлених показників якості послуг.

Відповідно до положень статей 46 та 57 Закону України «Про ринок електричної енергії» оператор системи розподілу та електропостачальник, зобов'язані здійснювати відшкодування (компенсацію) споживачу у разі недотримання показників якості послуг визначених договором та НКРЕКП.

На сьогодні регулювання якості послуг відповідно до встановлених стандартів та порядок надання та розміри компенсацій споживачам за недотримання гарантованих стандартів здійснюється відповідно до постанови НКРЕКП від 18.10.2016 № 1841 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання».

Однак з набуттям чинності Закону України «Про ринок електричної енергії» та основних вторинних нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії (Кодекс системи передачі, Кодекс систем розподілу, Правила роздрібного ринку електричної енергії), чинний порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам потребує суттєвих змін.

Враховуючи зазначене розроблено проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання», відповідно до якої визнається такою, що втратила чинність постанова НКРЕКП від 18.10.2016 № 1841 та затверджується новий Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, що враховує зміни в чинному законодавстві.

Основні зміни у проекті постанови у порівнянні з чинним порядком:

- на виконання вимог Закону України «Про ринок електричної енергії» стандарти якості електропостачання розділяються за видами діяльності (розподіл та постачання);
- деталізується порядок надання компенсації, зокрема взаємодія оператора системи розподілу та постачальника при наданні компенсації, якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник;

- встановлюється порядок надання компенсації при недотриманні стандартів з вини оператора малої системи розподілу, основного споживача;
- розмір суми компенсації залежить від типу споживача (побутовий/непобутовий);
- встановлюється нові гарантовані стандарти та компенсації за їх недотримання щодо порушення показників якості електричної енергії (щомісячна компенсація у розмірі 25% плати за розподіл при недотриманні показників відхилення напруги, щомісячна компенсація за недотримання строків усунення причин незадовільної якості e/e).

При розробці проекту постанови враховувалися рекомендації експертів Регулятора Словаччини RONI у рамках проекту Twinning, зокрема щодо компенсацій за недотримання показників якості електричної енергії та порядку надання компенсацій у випадку універсальної послуги.

Враховуючи зазначене, пропонуємо схвалити проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання».

Директор Департаменту
стратегічного розвитку та планування

Цаплін В.І.

НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Аналіз впливу проекту постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання», що має ознаки регуляторного акта

I. Визначення проблеми

Відповідно до положень частини третьої статті 6 Закону України «Про ринок електричної енергії», який набрав чинності 11 червня 2017 р. (далі - Закон) до повноважень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), на ринку електричної енергії належить, зокрема, встановлення показників якості послуг електропостачання, моніторинг їх дотримання, визначення умов, порядку та розмірів відшкодування (компенсації), що застосовується у разі недотримання встановлених показників якості послуг.

Відповідно до положень статей 46 та 57 Закону оператор системи розподілу та електропостачальник, зобов'язані здійснювати відшкодування (компенсацію) споживачу у разі недотримання показників якості послуг визначених договором та НКРЕКП.

На сьогодні регулювання якості послуг відповідно до встановлених стандартів та порядок надання та розміри компенсацій споживачам за недотримання гарантованих стандартів здійснюється відповідно до постанови НКРЕКП від 18.10.2016 № 1841 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання».

На виконання положень Закону України «Про ринок електричної енергії», НКРЕКП затверджено основні вторинні нормативно-правові акти, що регулюють функціонування ринку електричної енергії (Кодекс системи передачі, Кодекс систем розподілу, Правила роздрібного ринку електричної енергії). В зв'язку з цим чинний порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам розроблений до прийняття зазначених нормативно-правових актів НКРЕКП потребує суттєвих змін.

Враховуючи зазначене, з метою приведення нормативно-правових актів у відповідність до чинного законодавства розроблено проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання», відповідно до якої визнається такою, що втратила чинність постанова НКРЕКП від 18.10.2016 № 1841 та затверджується Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, що враховує зміни в чинному законодавстві.

Визначення основних груп (підгруп), на які проблема справляє вплив

Групи (підгрупи)	Так	Ні
Громадяни	Так	
Держава	Так	
Суб'єкти господарювання (129)	Так	

II. Цілі державного регулювання

Метою прийняття проекту постанови є приведення нормативно-правових актів у відповідність до чинного законодавства, врахування нової системи договірних відносин на ринку електричної енергії, підвищення загального рівня якості електропостачання, запровадження нових гарантованих стандартів та компенсацій за їх недотримання, визначення порядку надання компенсацій споживачу оператором системи розподілу та постачальником.

III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення визначених цілей

1. Визначення альтернативних способів

Вид альтернативи	Опис альтернативи
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Порушення вимог чинного законодавства, зокрема ЗУ «Про ринок електричної енергії»
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	Визнання постанови НКРЕКП від 18.10.2016 № 1841 такою, що втратила чинність. Порушення вимог чинного законодавства, зокрема ЗУ «Про ринок електричної енергії»
Альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Прийняття нового регуляторного акта забезпечить виконання вимог чинного законодавства. Запровадження нових гарантованих стандартів якості та порядку надання компенсацій стимулюватиме компанії до покращення загального рівня якості наданих послуг та рівня якості послуг для різних типів споживачів.

2. Оцінка вибраних альтернативних способів досягнення цілей

Оцінка впливу на сферу інтересів держави

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні	Невиконання вимог чинного законодавства
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	Відсутні	Невиконання вимог чинного законодавства
Альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Покращення загального рівня якості електропостачання	Відсутні

регуляторного акта	електророзподільними та електропостачальними компаніями. Забезпечення захисту прав споживачів, шляхом встановлення компенсацій за недотримання гарантованих показників, порядку їх надання та класифікацією за типом споживача. Виконання вимог законодавства щодо надання компенсацій за недотримання показників якості електричної енергії	
--------------------	--	--

Оцінка впливу на сферу інтересів громадян

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні.	Невиконання вимог чинного законодавства
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	Відсутні	Невиконання вимог чинного законодавства. Погіршення загального рівня якості електропостачання
Альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Удосконалення порядку надання компаніями компенсацій. Покращення загального рівня якості електропостачання.	відсутні

Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні	Відсутні
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	Відсутні	Відсутні
Альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Удосконалення порядку надання компаніями компенсацій дозволить зменшити кількість скарг споживачів до компаній та уникнути накладення санкцій	Витрати на надання компенсації споживачам у разі недотримання стандартів

IV. Вибір найбільш оптимального альтернативного способу досягнення цілей

Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми)	Бал результативності (за чотирибальною системою оцінки)	Коментарі щодо присвоєння відповідного бала
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	2	Не відповідає вимогам чинного законодавства, проблема буде існувати
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	0	Не відповідає вимогам чинного законодавства, проблема буде існувати
Обрана альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	4	Забезпечує виконання вимог чинного законодавства, зокрема щодо надання компенсацій за недотримання показників якості електричної енергії. Удосконалення порядку надання компаніями компенсацій. Покращення загального рівня якості електропостачання.

Рейтинг результативності	Вигоди (підсумок)	Витрати (підсумок)	Обґрунтування відповідного місця альтернативи у рейтингу
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні	Невиконання вимог чинного законодавства	Не відповідає вимогам директиви чинного законодавства, проблема буде існувати
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	Відсутні	Невиконання вимог чинного законодавства. Погіршення загального рівня якості електропостачання	Не відповідає вимогам директиви чинного законодавства, проблема буде існувати
Обрана альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Забезпечує досягнення цілей державного регулювання	Витрати на надання компенсації споживачам у разі недотримання стандартів	Дозволяє вирішити проблему найбільш ефективним шляхом та врахувати зміни у чинному законодавстві. Покращення загального рівня якості електропостачання.

Рейтинг	Аргументи щодо переваги обраної альтернативи / причини відмови від альтернативи	Оцінка ризику зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акта
Альтернатива 1 Збереження чинного	Не вирішує проблему та не забезпечує досягнення цілей державного	

регулювання	регулювання	
Альтернатива 2 Відсутність регулювання	Не вирішує проблему та не забезпечує досягнення цілей державного регулювання	
Обрана альтернатива 3 Прийняття нового регуляторного акта	Дозволяє вирішити проблему найбільш ефективним способом з найменшими витратами ресурсів, забезпечує досягнення цілей державного регулювання.	відсутні

V. Механізми та заходи, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми

Проектом постанови пропонується затвердити Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання.

В порівнянні з чинним Порядком проектом постанови:

- на виконання вимог Закону України «Про ринок електричної енергії» стандарти якості електропостачання розділяються за видами діяльності (розподіл та постачання);
- деталізується порядок надання компенсації, зокрема взаємодія оператора системи розподілу та постачальника при наданні компенсації, якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник;
- встановлюється порядок надання компенсації при недотриманні стандартів з вини оператора малої системи розподілу, основного споживача;
- розмір суми компенсації залежить від типу споживача (побутовий/непобутовий);
- встановлюється нові гарантовані стандарти та компенсації за їх недотримання щодо порушення показників якості електричної енергії (щомісячна компенсація у розмірі 25% плати за розподіл при недотриманні показників відхилення напруги, щомісячна компенсація за недотримання строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії).

При розробці проекту постанови враховувалися рекомендації експертів Регулятора Словаччини RONI у рамках проекту Twinning, зокрема щодо компенсацій за недотримання показників якості електричної енергії та порядку надання компенсацій у випадку універсальної послуги.

Впливу зовнішніх факторів, що можуть мати негативний вплив на виконання вимог регуляторного акта, не очікується.

Надано високу оцінку можливості впровадження та виконання вимог регуляторного акта суб'єктом господарювання.

Характеристика механізму повної або часткової компенсації можливої шкоди у разі настання очікуваних наслідків дії акта не розроблялась, оскільки

введення в дію положень регуляторного акта не призведе до настання будь-яких негативних наслідків.

Функції в частині здійснення державного контролю та нагляду за додержанням вимог акта будуть здійснюватися державними органами, яким, відповідно до законодавства, надані такі повноваження.

VI. Обґрунтування запропонованого строку дії регуляторного акта

Термін дії акта необмежений та може бути змінений у разі внесення відповідних змін до чинного законодавства.

VII. Визначення показників результативності дії регуляторного акта

Після набрання чинності постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» її результативність визначатиметься такими показниками:

1) реалізація проекту регуляторного акта не потребує додаткових витрат із Державного бюджету України;

2) кількість суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб, на яких поширюватиметься дія акта – дія акта поширюватиметься на оператора системи передачі електричної енергії, операторів систем розподілу електричної енергії, суб'єктів господарювання, що провадять діяльність з постачання електричної енергії (станом на дату прийняття акту – біля 130 суб'єктів господарювання).

3) рівень поінформованості суб'єктів господарювання та фізичних осіб з основних положень акта – середній.

Відповідно до вимог статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання», разом з матеріалами, що обґрунтовують його прийняття та аналізом регуляторного впливу оприлюднено на офіційному веб-сайті НКРЕКП в мережі Інтернет www.nerc.gov.ua.

НКРЕКП у межах компетенції надає необхідні роз'яснення щодо норм проекту регуляторного акта і надаватиме роз'яснення щодо застосування акта, який буде опубліковано в засобах масової інформації після його прийняття.

VIII. Очікувані результати прийняття регуляторного акта

Прийняття регуляторного акта дозволить привести у відповідність до чинного законодавства нормативну базу НКРЕКП, посилити відповідальність компаній за недотримання стандартів якості електропостачання і попередити

можливість порушень компаніями вимог чинного законодавства щодо дотримання показників якості послуг.

Голова НКРЕКП

Д. Вовк